

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Tainan de Bacco Freitas Boff**

**Análise de crédito para pessoa física na unidade de atendimento  
Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS**

**Porto Alegre**

**2010**

**Tainan de Bacco Freitas Boff**

**Análise de crédito para pessoa física na unidade de atendimento  
Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS**

**Trabalho de conclusão de curso de  
graduação apresentado ao Departamento de  
Ciências Administrativas da Universidade  
Federal do Rio Grande do Sul, como  
requisito parcial para a obtenção do grau  
de Bacharel em Administração.**

**Orientador: Prof. Me. Roberto Lamb**

**Porto Alegre**

**2010**



**Tainan de Bacco Freitas Boff**

**Análise de crédito para pessoa física na unidade de atendimento  
Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS**

**Trabalho de conclusão de curso de  
graduação apresentado ao Departamento de  
Ciências Administrativas da Universidade  
Federal do Rio Grande do Sul, como  
requisito parcial para a obtenção do grau  
de Bacharel em Administração.**

**Conceito final:**

**Aprovado em ..... de ..... de .....**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Dr. André Luis Martinewski  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul**

---

**Orientador: Prof. Me. Roberto Lamb  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul**

---

**Representante da organização:  
UA Jardim Lindóia – Sicredi Metrópolis RS**

## AGRADECIMENTOS

Aos professores que, por mérito de seus esforços e excelente qualificação, fazem desta Universidade uma instituição de ensino reconhecida e respeitada nacionalmente. Em especial ao meu orientador, Professor Mestre Roberto Lamb.

Aos colegas do curso de Administração que, ao longo desses cinco anos, conviveram diariamente comigo. Sua companhia foi tão agradável que tornou o tempo breve e a amizade longa.

Aos meus pais, Daniel e Elisabeth Freitas, que sempre fomentaram o meu interesse por estudar e por ampliar meus conhecimentos. Espero retribuir a confiança que sempre depositaram em mim buscando ser uma pessoa cada vez melhor.

Ao meu marido Felipe Boff, porque não existem palavras que preencham esta página à altura de seu companheirismo, paciência e compreensão. Tenho certeza de que trilharemos juntos um caminho de sucesso e felicidade.

À Mariana Boff, que mesmo tão “pequeninha” é capaz de entender que eventualmente é preciso abrir mão das brincadeiras e da convivência com as pessoas que amamos para dedicarmos esforços aos estudos.

À minha sogra, Elizabel Boff, que sempre tem uma palavra de conforto para quem precisa e que tanto me desejou êxito na conclusão do curso.

Aos colegas das equipes de suporte a crédito e cartões do Sicredi pela sua compreensão neste período final da graduação, no qual por vezes precisei ausentar-me, compartilhar alguma preocupação e solicitar ajuda.

Por fim, um agradecimento especial à Ruth Wentz, Gerente da unidade de atendimento Jardim Lindóia, e às Gerentes de Negócios Carine Cardoso e Daniela Righi pela receptividade e por disponibilizarem seu tempo e sua atenção sempre que precisei de subsídios para a realização deste trabalho.

## RESUMO

Este trabalho tem como tema central a análise de crédito para pessoas físicas e a forma como ela é conduzida na unidade de atendimento Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS. O objetivo principal é, através de um estudo de caso, avaliar o processo de concessão de crédito nesta unidade de atendimento. Inicialmente, contextualiza-se a instituição no ramo em que atua através da descrição dos conceitos de cooperativismo e cooperativismo de crédito e da apresentação de dados históricos que partem do surgimento do cooperativismo e chegam às atividades atuais da UA Jardim Lindóia, entre as quais está inserida a análise de crédito. Em seguida, são revisados conceitos relacionados ao tema, tais como crédito e intermediação financeira, risco de crédito, políticas e análise de crédito e elaboração cadastral. O estudo de caso inicia com a apresentação das políticas de crédito e risco do Sicredi e da Superintendência Regional Porto Alegre. Os processos adotados pelos colaboradores responsáveis pela análise de crédito são extraídos de entrevistas com os profissionais responsáveis e de observações do seu trabalho no Comitê de Crédito. Foram também coletados e agrupados dados cadastrais dos associados em geral e, particularmente, daqueles em situação de inadimplência há mais de trinta dias. Por fim, delineam-se oportunidades de melhoria, entre as quais a principal é a implantação de um sistema de *Credit Scoring* para agilizar e padronizar a análise de crédito com base em critérios ajustáveis a qualquer momento.

**Palavras-chave:** Crédito. Risco de crédito. Análise de crédito. *Credit Scoring*. Cadastro. Inadimplência.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição dos associados por cidade de residência .....	75
Gráfico 2 - Distribuição dos associados por idade .....	76
Gráfico 3 - Distribuição dos associados por faixa de idade.....	76
Gráfico 4 - Distribuição dos associados por sexo.....	77
Gráfico 5 - Distribuição dos associados por estado civil.....	77
Gráfico 6 - Distribuição dos associados por número de dependentes .....	78
Gráfico 7 - Distribuição dos associados por tipo de residência.....	78
Gráfico 8 - Distribuição dos associados por ramo de atividade .....	79
Gráfico 9 - Distribuição dos associados por quantidade de salários mínimos .....	79
Gráfico 10 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por cidade de residência .....	81
Gráfico 11 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por idade	81
Gráfico 12 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por faixa de idade.....	82
Gráfico 13 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por sexo.	82
Gráfico 14 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por estado civil .....	83
Gráfico 15 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por número de dependentes.....	83
Gráfico 16 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por tipo de residência .....	84
Gráfico 17 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por ramo de atividade.....	84
Gráfico 18 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por quantidade de salários mínimos.....	85
Gráfico 19 - Tipo das operações em situação de inadimplência há mais de 30 dias ....	86

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Área de atuação do Sicredi.....	17
Figura 2 - Módulo de UA .....	69
Figura 3 - Sistema de atendimento .....	69
Figura 4 - Sistemas de atendimento ao Crédito .....	70
Figura 5 - PAC Eletrônica .....	71
Figura 6 - Planilha "Gestão da Inadimplência" .....	71
Figura 7 - Sugestão de e-mail para pesquisa sobre a estabilidade do associado em seu emprego .....	92

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Entidades que compõem o Sicredi .....	18
Quadro 2 - Dados consolidados do Sicredi em 2009.....	18
Quadro 3 - Unidades de atendimento da Sicredi Metrópolis RS.....	19
Quadro 4 - Dígitos do CPF de acordo com o estado de emissão.....	50
Quadro 5 - Exemplo do modelo <i>Credit Scoring</i> .....	53
Quadro 6 - Exemplo de pontuação para o modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	53
Quadro 7 - Exemplo de pontos de corte para a decisão de crédito com base no modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	54
Quadro 8- Concentração máxima de risco por tomador .....	63
Quadro 9 - Pontuação a ser atribuída às variáveis analisadas .....	64
Quadro 10 - Dados sobre o cheque especial .....	85
Quadro 11 - Classes de risco definidas na Resolução nº 2.682/99 do CMN.....	93
Quadro 12 - Sugestão do parâmetro "idade" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	94
Quadro 13 - Sugestão do parâmetro "estado civil" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	94
Quadro 14 - Sugestão do parâmetro "CrediScore" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	94
Quadro 15 - Sugestão do parâmetro "ocorrência de restrições" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	95
Quadro 16 - Sugestão do parâmetro "ocorrência de restrições para o cônjuge" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	95
Quadro 17 - Sugestão do parâmetro "número de dependentes" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	95
Quadro 18 - Sugestão do parâmetro "tipo de atividade" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	95
Quadro 19 - Sugestão do parâmetro "tempo de experiência no emprego atual" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	96
Quadro 20 - Sugestão do parâmetro "tipo de residência" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	96

Quadro 21 - Sugestão do parâmetro "tempo de residência no endereço atual" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	96
Quadro 22 - Sugestão do parâmetro "grau de risco sugerido pelo analista" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	97
Quadro 23 - Sugestão do parâmetro "endividamento" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	97
Quadro 24 - Sugestão do parâmetro "rendas menos despesas gerais" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	97
Quadro 25 - Sugestão do parâmetro "patrimônio/renda" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	98
Quadro 26 - Sugestão do parâmetro "número de cheques devolvidos no último ano" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	98
Quadro 27 - Sugestão do parâmetro "pontualidade de pagamento junto à UA" para elaboração de um modelo de <i>Credit Scoring</i> .....	98
Quadro 28 - Pontos de corte para decisão de crédito de acordo com a classificação obtida no <i>Credit Scoring</i> .....	99

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1.	JUSTIFICATIVA .....	12
1.2.	OBJETIVOS .....	13
1.2.1.	Objetivo Geral .....	13
1.2.2.	Objetivos Específicos .....	13
1.3.	COOPERATIVISMO, COOPERATIVISMO DE CRÉDITO, SICREDI E COOPERATIVA SICREDI METRÓPOLIS RS .....	14
1.3.1.	Cooperativismo.....	14
1.3.2.	Cooperativismo de crédito.....	16
1.3.3.	Sicredi – Sistema de Crédito Cooperativo.....	17
1.3.4.	Cooperativa Sicredi Metrópolis RS e a unidade de atendimento Jardim Lindóia .	19
<b>2.</b>	<b>REVISÃO TEÓRICA .....</b>	<b>21</b>
2.1.	CRÉDITO E INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA .....	21
2.1.1.	Crédito .....	21
2.1.2.	Intermediação Financeira.....	22
2.2.	RISCO DE CRÉDITO .....	22
2.2.1.	Risco da operação .....	24
2.2.2.	Risco do cliente – Os Cs do crédito.....	25
2.3.	POLÍTICA DE CRÉDITO .....	35
2.4.	ANÁLISE DE CRÉDITO.....	38
2.5.	CADASTRO.....	41
2.6.	<i>CREDIT SCORING</i> .....	51
2.7.	RESOLUÇÃO 2.682/99 DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL .....	54
<b>3.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>56</b>
<b>4.</b>	<b>ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>58</b>
4.1.	AS POLÍTICAS DE CRÉDITO DO SICREDI.....	58
4.1.1.	Análise de crédito .....	58
4.1.2.	Dossiê de crédito.....	60
4.1.3.	Comitê de crédito e alçadas .....	61
4.1.4.	Responsabilidades dos colaboradores.....	62
4.2.	AS POLÍTICAS DE CRÉDITO DA COOPERATIVA SICREDI METRÓPOLIS RS .....	66
4.3.	OS SISTEMAS CORPORATIVOS .....	68
4.4.	O PROCESSO DE ANÁLISE DE CRÉDITO .....	72
4.4.1.	A elaboração das propostas de crédito pelos Gerentes de Negócios .....	72
4.4.2.	O comitê de crédito da UA .....	74
4.5.	ESTUDO DOS ASSOCIADOS DA UNIDADE DE ATENDIMENTO E DOS ASSOCIADOS EM SITUAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA .....	74
4.5.1.	Identificação do perfil dos associados da UA Jardim Lindóia .....	75

4.5.2.	Identificação do perfil dos associados em situação de inadimplência superior a trinta dias .....	80
4.6.	SUGESTÕES PARA UMA MELHOR ANÁLISE DE CRÉDITO PARA PF NA UA JARDIM LINDÓIA .....	87
4.6.1.	Avaliar periodicamente o perfil dos associados inadimplentes .....	88
4.6.2.	Adequar a análise de crédito às fragilidades mais comuns entre os inadimplentes	90
4.6.3.	Implantar o <i>Credit Scoring</i> como ferramenta padrão para análise de crédito .....	92
<b>5.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>101</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>103</b>
	<b>ANEXO A – Resolução 2.682/99 do Conselho Monetário Nacional .....</b>	<b>106</b>
	<b>ANEXO B – Critérios de avaliação de pessoas físicas conforme Regulamento da Classificação de Risco de Crédito do Sicredi .....</b>	<b>112</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Entre os agentes que compõem a economia podemos citar os intermediários financeiros, os agentes econômicos superavitários (aqueles cuja capacidade de poupança é maior do que o desejo de investir) e os agentes econômicos deficitários (aqueles cujo desejo de investir é maior do que a capacidade de poupança). Para atender às necessidades dos dois últimos é que existem os intermediários financeiros, instituições aptas a captar os recursos excedentes dos agentes superavitários, e a conceder crédito para agentes deficitários. A concessão de crédito é considerada uma das atividades mais importantes destas instituições, visto que é mola propulsora do desenvolvimento econômico, fomentando a movimentação dos recursos excedentes, direcionando-os à produção e ao consumo.

“A decisão de conceder crédito tem componentes de caráter social de extrema importância para o sistema econômico” (SECURATO, 2007, p. 156). Uma modalidade interessante de intermediação financeira é a constituição de cooperativas de crédito. As cooperativas de crédito são formadas a partir da união de pessoas com necessidades e interesses semelhantes e tem o objetivo de facilitar o acesso às operações de pequeno porte, com menor custo operacional, atendimento personalizado e serviços mais baratos. Para que as cooperativas de crédito possam fortalecer sua estrutura é importante investir na capacitação dos funcionários (ou colaboradores) de modo a enfrentar o grande desafio de conseguir oferecer crédito sem comprometer a situação financeira da instituição.

A origem do termo crédito, do latim *credere*, traz em si os sentidos de crer, confiar. Os empréstimos, financiamentos e vendas a prazo são conhecidos como operação de crédito porque constituem uma promessa de pagamento: o tomador recebe o recurso imediatamente, mas só fará o pagamento após determinado tempo. Apesar do risco inerente a este tipo de operação, facilitar as necessidades de investimento dos clientes por meio de concessão de crédito é uma estratégia fundamental para manter uma carteira de clientes fiéis e alavancar as receitas.

“O foco no crédito e na sua contraparte, o risco de crédito, é crescente, seja por sua rentabilidade, seja por seu impacto na gestão dos negócios, quando mal administrado” (Marques, 2002, p.3). De acordo com Damodaran (2009, p. 23), “a minimização da exposição ao risco (ou perigo) reduz também o potencial da exposição às oportunidades”. Na mesma linha de raciocínio, o autor cita que o risco oferece oportunidades ao mesmo tempo em que nos expõe a resultados talvez indesejáveis.

Para lidar com o risco de crédito, as instituições financeiras especializaram-se na tarefa de avaliação de proponentes ao crédito, tarefa esta que evoluiu para incorporar práticas estatísticas. Por ser um importante papel da cooperativa de crédito acertar no volume de crédito a ser concedido aos associados oferecendo taxas justas, é de grande relevância adotar processos de análise de crédito de modo a preservar o capital dos associados e as vantagens oriundas do ato cooperativo. Assim, os métodos utilizados pela unidade de atendimento Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS para a avaliação do risco das pessoas físicas proponentes ao crédito são o tema central deste trabalho.

## **1.1. JUSTIFICATIVA**

Em toda atividade que a instituição financeira venha a atuar, sempre haverá um componente maior ou menor de risco. Este componente de risco corresponde à probabilidade de que os resultados esperados não sejam atingidos, ou seja, no caso de uma operação de crédito o risco está relacionado com o não recebimento do principal acrescido dos juros na data definida.

Além do risco de crédito, existem outros tipos de riscos que afetam a instituição. Um deles é o risco operacional, que depende da adequação dos controles e dos sistemas, da qualificação dos colaboradores e da qualidade dos procedimentos adotados. Procedimentos inadequados e a ocorrência de falhas podem fragilizar o processo de análise de crédito, formalização de operações etc., o que agrava a possibilidade de perdas e também pode afetar a imagem da instituição. Ao enfrentar problemas com a gestão de crédito, a instituição financeira certamente terá sua imagem e reputação abaladas junto aos aplicadores, que temerão por seus recursos, e também junto aos tomadores, que poderão não ter suas demandas atendidas.

Análises de crédito deficientes podem ser responsáveis pela ocorrência de perdas para a instituição financeira, prejudicando a sua liquidez e capacidade negocial. De acordo com o Manual de Políticas de Crédito do Sicredi (2009), uma das principais fontes de risco nas carteiras de empréstimo origina-se de erros de julgamento da capacidade dos tomadores. Para evitar estes eventos negativos, as “instituições financeiras têm procurado aparelhar-se com instrumentos adequados e pessoal de boa qualificação para indispensáveis estudos de avaliação de crédito” (MOURA, 1989, p. 77).

“A gestão eficiente dos riscos decorrentes das carteiras de crédito é fundamental para o desenvolvimento, segurança e integridade de uma instituição financeira” (SICREDI, 2009c, p. 8). Este processo exige o comprometimento de todos os níveis hierárquicos, a observação incondicional da política de crédito da instituição, a utilização adequada dos sistemas, a diversificação e o acompanhamento da carteira e quaisquer ações de controle independentes e eficazes. Além disso, de acordo com Santos (2009, p. 173) é necessário que os profissionais sejam qualificados e se mantenham atualizados quanto aos principais fatores que afetam a capacidade de pagamento de seus clientes.

Por toda a relevância que a concessão de crédito para um cliente mau pagador pode representar às carteiras da unidade de atendimento Jardim Lindóia, é que este trabalho focou-se na etapa inicial da concessão de crédito: a análise do associado. Optou-se por aprofundar a análise de pessoas físicas visto que este público representa 92% de todos os associados da UA. Embora a instituição em análise não sofra com um elevado nível de inadimplência, este indicador será tão melhor quanto mais baixo for.

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo Geral**

Avaliar o processo de concessão de crédito numa unidade de atendimento de uma cooperativa de crédito.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- a) Descrever as políticas de crédito e normas relativas a risco e cadastro tanto do Sicredi como da cooperativa Sicredi Metrópolis RS;
- b) Descrever os processos de elaboração das propostas de crédito pelos Gerentes de Negócios e análise de crédito pelo comitê de crédito da UA;

- c) Traçar o perfil do associado inadimplente há mais de 30 dias;
- d) Identificar se existe alguma característica particular que diferencie o associado inadimplente do associado “médio” da UA;
- e) Concluir se há melhorias a serem sugeridas para a análise de crédito ou através de revisão da política de crédito;

### **1.3. COOPERATIVISMO, COOPERATIVISMO DE CRÉDITO, SICREDI E COOPERATIVA SICREDI METRÓPOLIS RS**

#### **1.3.1. Cooperativismo**

O cooperativismo é um modelo socioeconômico caracterizado pela associação de pessoas que têm necessidades e interesses comuns. Ele também pode ser considerado como um movimento ou filosofia que, baseado na ajuda mútua, é capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. É importante ressaltar, conforme Cenzi (2009, p. 19), que a cooperativa, enquanto sociedade de pessoas e não de capital, não está voltada ao lucro.

O surgimento da primeira cooperativa foi resultado de uma reação de operários, tecelões e camponeses contra os baixos salários praticados durante a revolução industrial. A cidade inglesa de Rochdale foi, em 1844, o berço da fundação da “Rochdale Society of Equitable Pionners”, uma cooperativa de consumo. O sucesso desta sociedade pode ser explicado pelo registro de Holyoake (1933 apud CENZI, 2009, p. 27 e 28):

Os primeiros membros da Sociedade de Rochdale eram cooperadores sinceros; compravam no armazém todos os artigos de que as suas famílias precisavam, sem preocuparse si o negocio estava perto ou distante, si os preços eram altos ou commodos, si a qualidade era boa ou má. Aquelles homens eram crentes convictos e suas esposas, não menos entusiastas, eram animadas pela mesma fé. As mulheres se orgulhavam de pagar as mercadorias a dinheiro à vista, sentiam que o armazém era de sua propriedade e experimentavam por elle vivo interesse.

Com base no exemplo dos pioneiros ingleses, a ACI (Aliança Cooperativa Internacional) definiu sete princípios universais do cooperativismo em sua II Assembléia

Geral (1995), em Manchester. Estes princípios regem o funcionamento de toda e qualquer cooperativa no mundo:

- a) Adesão voluntária e livre – independente de sexo, raça, classe social, opção política e religiosa. Apesar disto, o associado deve preencher as condições estatutárias e compartilhar dos objetivos da sociedade;
- b) Gestão democrática – praticada através da reunião em assembléia. Nas cooperativas de primeiro grau, cada membro tem direito a um voto, independente da quantidade de cotas adquiridas;
- c) Participação econômica – todos contribuem para o capital e os rendimentos são divididos entre os sócios na proporção da participação de cada um;
- d) Autonomia e independência – o controle é dos sócios, independentemente de acordos que a cooperativa venha a fazer com organizações;
- e) Educação, formação e informação – ensinar tanto práticas cooperativistas quanto comercial ou produtiva para o quadro social e para a comunidade. A lei 5764/71 no seu Art. 28 obriga a criação do FATES:

Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, destinado à prestação de assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da cooperativa, constituído de 5% (cinco por cento), pelo menos, das sobras líquidas apuradas no exercício.
- f) Intercooperação – a cooperação entre cooperativas tem como objetivo fortalecer o movimento cooperativo e atender os associados de maneira mais efetiva;
- g) Interesse pela comunidade – diz respeito à promoção de programas sócio-culturais para contribuir com o bem-estar da comunidade.

Estes princípios e valores podem ser aplicados em todas as atividades econômicas e, no Brasil, segundo a ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB), existem cooperativas em treze setores da economia. As áreas em que o movimento atua são: agropecuária, consumo, crédito, educação, especial, habitação, infraestrutura, mineração, produção, saúde, trabalho, transporte e turismo e lazer. Neste trabalho, iremos abordar o trabalho de uma cooperativa de crédito.

### 1.3.2. Cooperativismo de crédito

Uma cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela união de indivíduos, com forma e natureza jurídica própria, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeita à falência. De acordo com a OCB (2004, p. 92), elas têm “o objetivo de facilitar o acesso ao mercado financeiro aos associados com melhores condições que as instituições bancárias nacionais”. Em comparação com as instituições bancárias o acesso às operações de pequeno porte é facilitado, o custo operacional é menor, o atendimento é personalizado, e em geral os serviços são mais baratos, mais ágeis e democráticos.

O cooperativismo de crédito pode ser caracterizado como “um instrumento de apoio em dois sentidos: reter poupança local e promover a alocação dos recursos a custos relativamente baixos em pequenos negócios com maior grau de identidade com o município, a região [...]” (SOUZA, 2008, p. 203). Em outras palavras, as cooperativas de crédito têm como missão reter poupança popular em benefício do desenvolvimento local. A possibilidade de oferecer crédito a taxas razoáveis provém, dentre outros motivos, da origem do capital movimentado na instituição, que pertence aos associados e da garantia que representam as cotas partes dos associados (tomadores de crédito).

Mesmo com as vantagens citadas acima, o cooperativismo enfrenta a concorrência de intermediários financeiros privados e públicos que possuem grande dimensão e ampla capacidade tecnológica.

Para enfrentar tal concorrência, o movimento de cooperativismo de crédito tende a se centralizar e burocratizar, buscando ganhos de escala e atendimento em massa [...]. Mesmo mantendo as formalidades do cooperativismo, o funcionamento concreto passa a se assemelhar cada vez mais dos intermediários convencionais. (SINGER apud SOUZA, 2008, p. 199 e 200).

Ou seja, as cooperativas também “buscam tecnologia para racionalizar as operações, remuneram os recursos captados, cobram taxa de juro sobre os empréstimos, mas sempre de olhos voltados para um ponto de equilíbrio indispensável a fim de garantir justiça e satisfação ao quadro social” (MENEZES, 2004, p. 49)

Por fim, o grande diferencial deste tipo de instituição é que, como donos do negócio, os associados são os únicos beneficiários do resultado positivo que a cooperativa venha porventura a obter. Cobertas as despesas administrativas, imposto de renda, contribuição social e apartadas as destinações para reservas legais, as sobras (resultado positivo líquido) são distribuídas entre os associados de acordo com a participação de cada um na utilização dos produtos, conforme definido em assembleia. Participando de uma cooperativa de crédito,

o associado recebe a parte do ganho de capital que, em um banco comercial, seria o lucro do banqueiro.



**Figura 1 - Área de atuação do Sicredi**

Fonte: [www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br)

### 1.3.3. Sicredi – Sistema de Crédito Cooperativo

O Sicredi é uma alternativa de organização econômica da sociedade, destacando-se em suas operações o ato cooperativo e a agregação de renda aos associados. O ato cooperativo possui benefícios reconhecidos em lei como, por exemplo, a não incidência, nos seus resultados positivos, de imposto de renda ou outras contribuições sobre o lucro. A agregação de renda aos associados se dá

através de benefícios diretos e indiretos, como a distribuição das sobras e a oferta de produtos e serviços com preços competitivos.

A história do Sicredi teve início em 1902 com a constituição da primeira cooperativa de crédito brasileira e latino americana na cidade de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul. Porém, a denominação através da sigla Sicredi só passou a ser utilizada noventa anos depois, em 1992. Hoje o Sistema de Crédito Cooperativo está presente em dez estados brasileiros e é composto por 128 cooperativas.

As cooperativas singulares estão organizadas em sistema, juntamente com cinco cooperativas centrais, confederação, banco cooperativo, administradora de cartões, administradora de consórcios, corretora de seguros, empresa de informática (Redesys) e fundação, que tem o papel de estruturar, desenvolver e coordenar programas de educação. Esta organização em sistema permite ganhos de escala, fortalecimento da marca e maior competitividade. Para melhor entendimento da estrutura, de acordo com o Art. 6º da Lei 5.764/71, pode-se apresentá-la conforme segue:

3º Nível	Confederação e Redesys	Prover serviços às suas associadas e às demais empresas e entidades integrantes do Sicredi, nos segmentos de informática e administrativo, especialmente nas áreas tributária, contábil e de folha de pagamento.
	Banco cooperativo e empresas controladas	Atuar como instrumento das cooperativas de crédito para acessar o mercado financeiro e programas especiais de financiamento.
2º Nível	Centrais	Difundir o cooperativismo de crédito e coordenar a atuação das cooperativas filiadas, apoiando-as nas atividades de desenvolvimento e expansão.
1º Nível	SUREG	Prover serviços de gestão de pessoas, assessoria, avaliação de desempenho, auditoria interna, comunicação e expansão e comitê de crédito.
	Cooperativas singulares	Atender aos associados e integrar-se com a comunidade.

**Quadro 1 - Entidades que compõem o Sicredi**

Fonte: www.sicredi.com.br

De acordo com a Demonstração Consolidada Sicredi, o ano de 2009 finalizou com os seguintes números:

Associados	1.562.110
Colaboradores	11.952
Pontos de atendimento	1.112
Patrimônio líquido	R\$226.225 mil
Ativo	R\$16.198.479 mil
Carteira de crédito	R\$9.312.336 mil

**Quadro 2 - Dados consolidados do Sicredi em 2009**

Fonte: Demonstração Consolidada Sicredi - Dezembro/2009

### 1.3.4. Cooperativa Sicredi Metrópolis RS e a unidade de atendimento Jardim Lindóia

A Cooperativa de Crédito Sul Riograndense - Sicredi Metrópolis RS - foi constituída no dia 19 de agosto de 1967 como uma entidade cooperativa de crédito do tipo Luzzati. Este modelo caracteriza-se pela aceita o de pessoas físicas em seu quadro social, sem a exigência de que estejam vinculadas a determinada categoria econômica. Atualmente a cooperativa possui treze unidades de atendimento distribuídas em sua área de atua o que, a saber, compreende os municípios de Alvorada, Cachoeirinha, Canoas, Esteio, Glorinha, Gravataí, Porto Alegre, Sapucaia do Sul e Viamão.

unidades de atendimento	data de abertura	associados		capital social		
		quant.	%	R\$	%	
Porto Alegre	Alberto Bins	19/08/1967	2.285	13%	1.607.852	14%
	Borges de Medeiros	21/01/2008	1.257	7%	664.703	6%
	Jardim Lindóia	04/04/2006	2.077	12%	1.311.071	11%
	Lomba do Pinheiro	20/11/2000	1.160	7%	702.614	6%
	Farrapos	20/07/2007	1.176	7%	1.216.226	10%
	São João	16/09/2002	1.319	8%	813.863	7%
	Sarandi	29/11/2007	817	5%	486.104	4%
Região Metropolitana	�guas Claras	06/11/2000	956	6%	813.402	7%
	Viamão	22/09/1998	1.336	8%	811.237	7%
	Cachoeirinha	04/07/2008	787	5%	488.764	4%
	Canoas	27/04/2000	1.882	11%	1.372.621	12%
	Glorinha	11/11/1999	1.090	6%	565.828	5%
	Gravataí	29/09/2003	1.166	7%	859.505	7%
cooperativa	19/08/1967	17.308	100%	11713789	100%	

**Quadro 3 - Unidades de atendimento da Sicredi Metrópolis RS**

Fonte: Relatório Anual 2009. Sicredi Metrópolis RS

Hoje existem sete cooperativas de crédito atuando na cidade de Porto Alegre e cinco cooperativas de crédito na Região Metropolitana. No total são dezenove unidades de atendimento do Sistema na capital do estado, sendo que sete delas pertencem à Sicredi Metrópolis RS. Esta é a única cooperativa que atua tanto em Porto Alegre quanto em outras cidades da Região Metropolitana, conforme Quadro 3.

As unidades de atendimento podem ser comparadas às agências bancárias. É através delas que se dá o relacionamento com os associados: abertura de contas, transações através do caixa, contratação de financiamentos, seguros, consórcio, previdência, operações de câmbio, etc. Cada UA possui seu quadro de colaboradores, sua carteira de associados de acordo com a região de atuação e suas metas individuais, que deverão estar alinhadas com o plano de metas da cooperativa.

A unidade de atendimento Jardim Lindóia está localizada junto ao Centro Administrativo Sicredi (CAS), na Avenida Assis Brasil, 3.940, em Porto Alegre. Neste local também estão alocados a Confederação, o Banco Cooperativo, as empresas controladas, a Fundação e demais empresas parceiras, como Unimed, Icatu Hartford, MAPFRE Seguros, entre outras. A proximidade com o CAS resulta em que grande parte dos associados dessa unidade de atendimento (56%) são colaboradores do Sicredi.

Esta unidade de atendimento foi aberta no dia 04/04/2006 e funcionava em uma sala, prestando atendimento somente ao público interno. No dia 04/03/2008 foi inaugurada uma nova estrutura e a área de atuação foi ampliada para o público dos bairros Jardim Lindóia, Jardim Floresta, Parque São Sebastião, Jardim Planalto, Vila Ipiranga, Cristo Redentor, Passo D'Areia, Vila Jardim e Itú Sabará. Para atender aos associados pertencentes a esta região, que hoje são 2.077, a unidade conta com quinze colaboradores.

## **2. REVISÃO TEÓRICA**

### **2.1. CRÉDITO E INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA**

#### **2.1.1. Crédito**

Conhecemos por crédito o instrumento utilizado por empresas na venda de seus produtos a prazo, ou pelas instituições financeiras na concessão de empréstimos, financiamentos ou fianças, por exemplo. No comércio e na indústria o crédito assume o papel de facilitador da venda, enquanto que em um banco é o elemento tradicional na relação cliente-banco, isto é, o próprio negócio (SILVA, 1997, p. 65). É relevante destacar que ele cumpre importante papel econômico e social, estimulando a atividade econômica, porém pode tornar as pessoas altamente endividadas e gerar um processo inflacionário em casos de super expansão.

A palavra crédito tem origem latina e seu sentido está relacionado a crer, confiar. As operações de crédito são conhecidas desta forma, pois estabelecem uma relação de confiança ao constituírem promessa de pagamento através da qual alguém cede bem ou valor imediatamente a um terceiro, com a expectativa de que o pagamento será feito integralmente após determinado tempo. Desta forma, o crédito inclui duas noções fundamentais: confiança, expressa na promessa de pagamento, e tempo, que se refere ao período fixado entre a aquisição e a liquidação da dívida (SANTOS, 2009, p. 1).

A concessão de crédito se torna possível quando o resultado da poupança de alguns indivíduos é transferido a outros, que precisam adquirir poder de compra à vista e satisfazer suas necessidades de consumo ou investimento. O sacrifício dos que investem o seu dinheiro, abdicando de consumir no presente, é remunerado na forma de juros pelos tomadores de empréstimo. A taxa de juros que será aplicada na operação reflete tanto o tempo decorrido entre a troca do valor presente e o reembolso futuro, quanto o “fator risco” de que este reembolso não venha a ocorrer.

### **2.1.2. Intermediação Financeira**

O crédito está inserido na atividade de intermediação financeira, executada em geral pelos bancos. Os intermediários financeiros são instituições que obtêm recursos junto aos agentes econômicos e usam estes recursos para conceder empréstimos a terceiros. A principal fonte de renda destes agentes é a diferença entre as taxas de juros cobradas dos tomadores de recursos e paga aos aplicadores.

Esta atividade fomenta a produtividade da economia na medida em que permite que os potenciais poupadores (agentes superavitários) e os potenciais investidores (agentes deficitários) possam se complementar, de modo que ambos tenham suas necessidades atendidas (SILVA, 1997, p. 30). Trata-se da função do intermediário financeiro, que é atuar como receptor de recursos, com o objetivo de canalizá-los para fontes produtivas. Isto torna o crédito um dos fatores de maior importância num banco comercial, sendo parte relevante da atividade e da geração de receita.

Entre as demais atividades de intermediação financeira estão: captar recursos em diferentes prazos e montantes e aplicar em volumes compatíveis e prazos adequados às necessidades dos tomadores, proporcionar maior liquidez às operações, reduzir o custo dos serviços, reduzir os riscos através da avaliação e diversificação da carteira, etc.

## **2.2. RISCO DE CRÉDITO**

De acordo com Damodaran (2009, p. 27):

As definições de risco variam dentro de um amplo espectro. Algumas se concentram principalmente na probabilidade de ocorrência de eventos negativos; outras consideram as conseqüências desses eventos, enquanto há aquelas que consideram tanto o lado de perdas quanto o de ganhos da distribuição de eventos.

Para que de fato possamos considerar a existência de risco em determinada atividade, é importante observar se existe incerteza com relação aos prováveis resultados desta atividade e, outro ponto fundamental, se haverá algum prejuízo relevante caso o resultado esperado não seja atingido. “No âmbito das finanças, o risco é definido em termos da variabilidade dos retornos observados [...] em comparação com o retorno esperado do investimento, mesmo quando esses retornos representam resultados positivos” (DAMODARAN, 2009, p. 23).

Objetivamente, o risco de crédito consiste no fato de não sabermos se o tomador será capaz de cumprir com a sua obrigação e efetuar o pagamento do principal acrescido dos juros no prazo acordado. Apesar de dedicarmos esforço na análise e avaliação das condições do tomador e do crédito a ser concedido, só conheceremos o resultado da operação no seu vencimento, quando recebermos ou não o valor pactuado pela operação de crédito. Com base nesta incerteza e no fato de os riscos de crédito não serem elimináveis, as instituições financeiras devem estimar o risco de perda e exigirem prêmios compatíveis com o risco incorrido, visto que a dualidade risco-recompensa está no cerne da definição do risco.

De acordo com Santos (2009, p. 4), a busca por minimizar o risco total na concessão de crédito pressupõe esforços em qualificação dos profissionais envolvidos e acesso a informações atualizadas com relação ao cliente, à transação de crédito e à conjuntura econômica. Para atingir boas condições de análise de riscos, os credores devem preocupar-se em direcionar recursos para os seguintes investimentos:

- a) atualização de conhecimentos e treinamento dos analistas de crédito;
- b) utilização de técnicas estatísticas para análise e monitoramento do risco de inadimplência; e
- c) desenvolvimento de simulações sobre o comportamento de fatores sistemáticos para mensurar possíveis impactos sobre o risco (inadimplência) e retorno (lucratividade) em carteiras de crédito.

Apesar da adoção destas estratégias, existem aspectos que podem constituir-se em limitações para concretizá-las. Uma destas dificuldades é a inexistência de um banco de dados único para todo o mercado de crédito, o que é agravado pela utilização de informações imperfeitas (omissas ou manipuladas) por parte das pessoas na fase de análise de crédito. Outro ponto é a dependência do risco de crédito da ocorrência de fatores externos que podem afetar a capacidade de pagamento dos clientes.

Ao realizar a avaliação da probabilidade de não pagamento do crédito a ser concedido, é fundamental que o analista tenha conhecimento de que o risco de uma empresa ou pessoa física não depende exclusivamente de seus esforços, pois o seu risco total é dividido em duas partes: risco não sistêmico e risco sistêmico. “Do ponto de vista prático, há forte inter-relação e interdependência entre os diversos tipos de risco, porém para fins de estudo é necessário que façamos a separação” SILVA (1988, p. 35):

- a) **risco não sistêmico**: independe da economia, consiste no risco intrínseco e controlável do investimento e está relacionado com os fatores internos. Está ligado à produção, ao produto, à administração da empresa, ao nível de atividade, à

estrutura de capitais e à falta de liquidez ou até mesmo insolvência no caso de pessoa jurídica e à capacidade de geração de renda, patrimônio, etc. no caso de pessoa física. Securato (2007, p. 216) o define da seguinte forma:

É a parte do risco que depende unicamente da empresa e do setor onde atua, correspondendo à habilidade dos administradores, situação do setor e características específicas em relação ao mercado em que atua, entre outros;

- b) **risco sistêmico:** são os fatores de natureza macroeconômica, as influências econômicas, políticas, sociais, ambientais, etc. a que uma empresa ou pessoa está sujeita. Alterações na situação concorrencial, carga tributária, inflação, taxa de juros e paridade cambial, por exemplo, podem afetar a capacidade de pagamento das pessoas, expondo os credores a maior probabilidade de perdas financeiras com a inadimplência.

“A mensuração do risco de crédito de empréstimos ou obrigações individuais é crucial para que um intermediador financeiro possa (1) precificar um empréstimo ou avaliar uma obrigação corretamente e (2) fixar limites apropriados ao volume de crédito a ser concedido a qualquer tomador, ou a exposição aceitável a perdas com qualquer tomador” (SAUNDERS, 2000, p. 194). Como forma de segurança e para conferir maior solidez e credibilidade ao sistema financeiro internacional, é amplamente aceita pelos bancos a implantação de um sistema de medida do risco de crédito e a adoção de um limite mínimo de capital a ser mantido conforme definido em acordos firmados pelo Comitê da Basileia. A mensuração do risco de crédito, conforme citado em Securato (2007, p. 203), deverá ser feita em três etapas, das quais duas trataremos a seguir:

- a) risco da operação;
- b) risco do tomador do crédito;
- c) risco de concentração da carteira.

### **2.2.1. Risco da operação**

O risco de crédito pode ser mensurado tanto para as operações quanto para os tomadores. No caso das operações, consiste em uma opinião sobre a qualidade do crédito de um tomador com relação a uma obrigação específica. Além de conhecer o tomador, é fundamental entender bem a operação que ele deseja contratar.

Esta análise se baseia basicamente em três fatores. O primeiro deles, a probabilidade de pagamento, é a capacidade e a intenção do emissor de honrar seus compromissos financeiros de acordo com os termos da obrigação. Os outros são a natureza e provisões da operação e a proteção oferecida por ela nos casos em que o tomador enfrentar dificuldades que possam afetar os direitos do credor, por isso deve-se levar em consideração também a capacidade de pagamento dos garantidores e a qualidade dos bens vinculados em garantia.

### **2.2.2. Risco do cliente – Os Cs do crédito**

Os cinco C's do crédito (Weston e Brigham apud Silva, 1998, p. 77-88 apud Securato, 2007, p. 31) são a metodologia mais difundida para a análise de crédito, servindo como parâmetros básicos utilizados para orientar a concessão de crédito. Geralmente definidos como: caráter, condições, capacidade, capital e colateral, em alguns casos a literatura acrescenta “conglomerado” como um sexto C. A apreciação dos cinco fatores traz informações necessárias para a análise subjetiva do risco dos clientes.

Conforme Schrickel (2000, p. 47), a concessão de crédito é baseada em dois elementos fundamentais: a vontade do devedor de liquidar suas obrigações dentro das normas contratuais estabelecidas e a habilidade de assim fazê-lo.

*A habilidade é presumível, detectável, desde que eficazmente quantificável por meio da análise de crédito [...]. A habilidade de pagar é de suma importância, pois é ela que oferece elementos objetivos e quantificados de convencimento que ajudam a construir a decisão de emprestar. Mas não é tudo. É preciso ir mais fundo na questão de emprestar ou não. É preciso apelar para certa dose de subjetivismo, aquilo que se convencionou chamar de *feeling*. Seja o que for, é preciso avaliar a honesta intenção do devedor em pagar.*

A vontade ou a habilidade do tomador em liquidar a sua obrigação estão ligadas, cada uma, a determinado(s) C('s) do crédito. Enquanto que a vontade relaciona-se principalmente ao “caráter”, a habilidade está ligada à “capacidade”, “capital” e “condições”. Quando, após a análise de todos os fatores listados, ainda restarem dúvidas com relação à concessão do crédito, pode-se recorrer ao sexto “C”, o qual será definido adiante:

### 2.2.2.1. Caráter

O caráter diz respeito à determinação ou intenção do devedor em cumprir as obrigações assumidas e, por isso, está associado à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Para mensurar o caráter é necessário identificar, através de informações cadastrais e históricas, fatores que evidenciem a intencionalidade e pontualidade na amortização de dívidas. Estas informações podem ser obtidas tanto através de relatório gerenciais, quanto através de consultas a outros bancos e fornecedores ou empresas especializadas.

É pertinente enfatizar, conforme Silva (1988, p. 130), que identificar o “conjunto de boas ou más qualidades de um indivíduo em face do hábito de pagar suas contas, é tarefa difícil”. “[...] um indivíduo pode atrasar um pagamento, ou mesmo deixar de pagar, em razão de não dispor de recursos, o que não é decorrência de seu caráter”, bem como podem existir clientes os quais não têm intenção de pagar, porém a continuidade do seu negócio depende do cumprimento das obrigações. Enfim, conforme cita o mesmo autor, “alguém é o honesto até o dia em que o deixa de ser”.

Conforme dito anteriormente, a avaliação do caráter é feita através de minuciosa análise sobre os antecedentes do cliente, mediante a elaboração de ficha cadastral. O credor deverá ter especial atenção neste ponto, pois está ligado à confiança que pode ou não ser depositada no cliente.

Como um empréstimo, a rigor, é a permuta de alguma coisa tangível e de valor intrínseco (moeda) por papéis, os quais ainda que tangíveis, apenas têm valor pelo que representam no plano jurídico, é imperativo que o tomador tenha o *animus* de devolver a coisa após decorrido o prazo convencionado pelas partes. (SCHRICKEL, 2000, p.48)

Embora a ficha cadastral seja uma boa fonte de informações objetivas, ela não preenche todos os requisitos para avaliar de forma subjetiva a real intenção do tomador. O analista de crédito sempre deverá ir além e buscar informações adicionais com o mercado (ou segmento de atuação do cliente) através de contatos diretos. Outra importante fonte de informação são os arquivos de dados de empresas especializadas em coleta, armazenamento e comercialização de informações relacionadas à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Empresas como Equifax, SERASA e SPC podem auxiliar a instituição a identificar informações desabonadoras, sendo que as principais a serem analisadas são:

- a) **pontualidade:** trata-se de um fator relevante para o conceito do cliente, porém em determinadas situações o mercado considera normal um atraso pequeno, desde que

não seja freqüente, o que poderia indicar um processo de deterioração da saúde financeira.

É importante ressaltar que uma empresa em dificuldade financeira tende a não atrasar os pagamentos junto a todos os seus credores, mantendo-se pontual com relação a alguns de seus fornecedores, dos quais dependa significativamente e que se utiliza como fontes de referência. Daí ser necessário uma boa análise e seleção das fontes [...] a consulta deve abranger outras fontes além daquelas mencionadas pelo devedor; (SILVA, 1988, p. 131)

- b) **protestos:** protestos são atos formais, registrados por Tabelião de Protesto de Títulos, pelos quais se prova a inadimplência em títulos de dívida. Ocorrem por falta de pagamento, por falta de aceite ou para provocar o vencimento antecipado de um título nos casos de falência. Eles são uma espécie de prova de falta do devedor perante o credor. Para identificar sua existência, pode-se consultar os cartórios ou empresas especializadas em registros negativos.

A existência de um grande número de protestos, na melhor das hipóteses caracteriza desorganização da empresa, por isso é importante que o analista solicite esclarecimentos e justificativas sobre a origem e a natureza desses protestos;

- c) **recuperação judicial:** quando o devedor encontra-se em uma situação na qual sabe que não conseguirá pagar suas dívidas, elabora um plano de recuperação que, se for aprovado pelos credores e pela justiça, a empresa ganha dois anos para equilibrar as contas e pode renegociar os débitos;
- d) **falência:** para o credor, pode ocorrer que os ativos do falido não sejam suficientes para saldar todas as dívidas;
- e) **busca e apreensão:** trata-se de uma constrição judicial, através da qual uma coisa ou pessoa é apreendida para garantia de um direito de terceiro;
- f) **ação executiva:** processo judicial, através do qual o poder público procura extrair do patrimônio do devedor inadimplente o valor a que tem direito o credor;
- g) **emissão de cheques sem fundos;**
- h) **inadimplência ou atrasos no pagamento de impostos e tributos;**
- i) **intervenção do governo em instituições financeiras por irregularidades encontradas.**

Para Schrickel, o caráter é o mais importante dos “C’s”, visto que se o caráter do cliente for inaceitável, todos os demais “C’s” estarão potencialmente comprometidos (por mais atraentes que possam ser), pois a credibilidade será questionável. Por isso os analistas de

crédito deverão ter atenção aos aspectos abordados, visto que a incorrência em desabonos pode ser um forte fator negativo para concessão de crédito.

#### 2.2.2.2. Condições

As condições são o cenário em que o tomador está inserido, tanto seu ramo de atividade quanto a economia como um todo. Os fatores que afetam estes ambientes são diversos, como decisões de política econômica ou comportamento do mercado. Em geral, os indivíduos tornam-se mais liberais em cenários de ascensão econômica e o contrário ocorre em épocas de recessão.

Para medir as condições, é necessário verificar a sensibilidade da capacidade de pagamento dos clientes em casos de fatores externos adversos, tais como: aumento nas taxas de inflação ou taxas de juros, paridade cambial e crises em economias de países que mantêm relacionamento com o Brasil. Para isso, os seguintes fatores devem ser levados em consideração:

- a) **ramo de atividade:** conforme SILVA (1988, p. 144),

As empresas cujo ramo de atividade está diretamente relacionado com outro sofrem suas influências. Por exemplo, o desaquecimento do ramo da construção civil afeta diretamente o desempenho das empresas de materiais de construção, empreiteiras e olarias;

- b) **sazonalidade do produto:** alguns mercados dependem de épocas específicas para produzir/ comercializar. Deve-se analisar o caso dos negócios que dependem das estações ou safras agrícolas;
- c) **moda;**
- d) **essencialidade:** produtos não essenciais podem sofrer medidas restritivas por parte do governo e afetar diversos negócios;
- e) **porte da empresa:** trata-se de outro fator que pode interferir, visto que, de modo geral, as empresas pequenas são mais vulneráveis à “quebra” que as grandes;
- f) **região geográfica.**

### 2.2.2.3. Capacidade

Refere-se à habilidade de pagar, ou seja, trata-se de um julgamento subjetivo do analista quanto à habilidade dos clientes no gerenciamento e conversão de seus negócios em receita. Este “C” pode ser mensurado analisando-se a forma como o cliente administra seu negócio ou suas finanças pessoais. De acordo com a obra de SCHRICKEL (2000, p. 50 e 51), em termos práticos pode-se procurar obter, com relação aos clientes, respostas para as seguintes questões:

- Qual sua idade?
- Qual é seu grau de educação?
- Qual é sua formação (acadêmica, se for o caso)?
- Qual é sua experiência profissional?
- Como foi construída sua carreira profissional?
- Ele é um indivíduo de sucesso? Já fez ou está fazendo sucesso?
- Ele já atuou (com sucesso) em algum outro setor de atividade? Qual? Como? Como este sucesso pode ser medido?
- Membros de sua família sempre atuaram (ou já atuaram) no setor a que está dedicando-se no momento?
- Qual é seu posicionamento gerencial sobre os negócios? É conservador ou arrojado? É especulador? Sabe antecipar-se aos problemas? É inovador? É econômico ou perdulário? É centralizador ou adota a gerência colegiada (*team work*)?
- Os negócios são do tipo familiar? Existe linha sucessória definida? Os sucessores são igualmente capacitados (assumindo que o indivíduo em análise o seja)? Qual a idade, formação e experiência dos sucessores? Como se materializa o processo de decisão e sucessão nos negócios? Quando isto ocorrerá?
- Ele é mais ou menos capaz comparativamente a outros indivíduos de seu setor de atividade? Ele exerce algum tipo de liderança em seu setor de atuação?
- Ele tem algum passatempo ou *hobbie* que, além de custoso, é perigoso?
- Será que ele utilizará o empréstimo na essência de seus negócios ou o aplicará em seu *hobbie* ou em outra área? Os fins do empréstimo são lícitos e/ou produtivos? Haverá retorno suficiente, ou existem meios de “produzir” recursos, de tal sorte a permitir o repagamento do crédito?
- Etc.

### 2.2.2.4. Capital

O capital representa a situação econômico-financeira do cliente, no que diz respeito aos seus bens e à composição (quantitativa e qualitativa) dos recursos, onde são aplicados e como são financiados. No caso das pessoas físicas, esta análise não fica tão evidente, visto

que os empréstimos pessoais geralmente se respaldam sobre a renda ou ganhos mensais, prevalecendo a figura do contracheque e a estabilidade do vínculo empregatício gerador da renda pessoal.. Ainda assim, pode-se usar como fonte a declaração do Imposto de Renda, que cada vez mais apresenta informações que se aproximam da real situação financeira dos clientes.

#### **2.2.2.5. Colateral**

Refere-se à capacidade do cliente em oferecer garantias complementares, por isso também está relacionado à riqueza patrimonial, composta por bens (móveis e imóveis) e aplicações financeiras. A garantia deverá ser necessariamente algo tangível ou executável (em juízo) e a instituição financeira deverá verificar a situação dos ativos em termos que liquidez, existência de ônus e valor de mercado. A finalidade de vincular uma garantia a um título de crédito é evitar que fatores imprevisíveis impossibilitem a liquidação do crédito.

Embora seja prudente exigir dos clientes garantias de alta liquidez e adequadas ao montante e prazo da operação, as instituições financeiras devem ter como regra básica conceder financiamentos baseando-se na capacidade de pagamento do cliente. As garantias não devem ser aceitas para compensar pontos fracos na avaliação do caráter, pois neste caso a atitude correta seria a de não assumir o risco da operação. Deve-se partir do princípio que não será necessário utilizar a garantia para liquidar o crédito, e sim para atenuar eventuais impactos negativos decorrentes da capacidade, do capital ou das condições. Para a concessão de crédito com garantias é importante pensar que “num empréstimo baseado exclusivamente nas garantias, sendo o repagamento muito questionável desde o início, o banco não emprestou; o banco comprou a coisa e, se esta não for de boa qualidade, o prejuízo é certo” (SCHRICKEL, 2000, p. 22).

Santos (2009, p. 31) cita Hynes ao falar sobre a importância inibidora da vinculação de bens em contratos de empréstimos, considerando que os clientes tendem a ser mais propensos a amortizar dívidas para reaver seus bens. Um requisito essencial para que este vínculo tenha validade é a correta formalização em contrato e o registro no cartório. Porém não são somente bens materiais que podem ser dados em garantia, visto que existem garantias reais e garantias pessoais, cada qual com suas peculiaridades, apresentadas a seguir.

As garantias pessoais são aquelas que repousam sobre pessoas (físicas ou jurídicas). Esta modalidade de garantia recai sobre a totalidade dos bens, tanto do tomador quanto do garantidor, no momento da liquidação do crédito. Ao utilizar garantias pessoais deve-se ter o cuidado de examinar a situação financeira e patrimonial do garantidor:

- a) **aval**: “o aval é uma garantia fidejussória oferecida por um terceiro, que por este ato se torna devedor solidário do devedor principal” (SCHRICKEL, 2000, p. 165). Trata-se da forma mais comum de garantia, através da qual o avalista fica responsável pela amortização do crédito da mesma forma que o devedor principal, não havendo benefícios de ordem. Esta garantia é prestada mediante assinatura em nota promissória ou título de crédito e a responsabilidade limita-se ao valor inserido no título de crédito, sendo-lhes indiferentes outros compromissos no tocante a juros, comissões e outros encargos.

O aval concretiza-se pela assinatura do avalista no anverso do título.

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 (SANTOS, 2009, p. 22).

Alguns cuidados que se deve tomar quando da aceitação de aval são: verificar se o título de crédito está corretamente formalizado (preenchimento, valores, endereços, ausência de rasuras), conferir as assinaturas e os poderes de quem assinou (mediante o exame de procuração ou contrato social), verificar se é pessoa física casada, caso em que se recomenda a assinatura do cônjuge, confirmar que os avalistas são os mesmos citados no contrato a que o título estiver vinculado, assegurar que o título de crédito tenha valor suficiente para cobertura do valor do crédito com os respectivos encargos e, por fim, utilizar promissórias que tenham vencimento a vista;

- b) **fiança**: a fiança é um segundo tipo de garantia pessoal através da qual o fiador garante, no todo ou em parte, o cumprimento de uma obrigação assumida por outra pessoa. Neste tipo de garantia poderá haver benefício de ordem, ou seja, o credor deverá acionar primeiramente o devedor e, caso este não tenha condições de efetuar o pagamento, acionar o fiador. Mas esta hipótese somente será válida caso o fiador não tenha renunciado a este benefício em contrato.

Existem outros benefícios legais com relação à fiança. O benefício de divisão garante que, caso a garantia pessoal tenha sido formalizada conjuntamente por diversos garantidores, cada um responderá por sua parte. O benefício de sub-

rogação define que, caso o fiador honre a garantia, pagando ao credor, ele assume a posição de novo credor perante o afiançado.

Para que a fiança seja válida é necessário haver concordância por escrito do cônjuge do fiador. A responsabilidade assumida por ambos “compreende, além do principal e juros, todas as despesas acessórias, como juros de mora, comissão de permanência, multa, despesas judiciais, etc.” (SANTOS, 2009, p. 23). Por outro lado, a execução é mais lenta que a do aval, devido ao direito que o fiador tem de exigir que primeiramente sejam penhorados os bens do devedor ou que seja comprovada a impossibilidade de execução deste.

Alguns cuidados que se deve tomar quando da aceitação de fiança são: verificar se ela foi prestada por escrito, se está clara com relação à obrigação assumida pelo fiador, se tem vencimento compatível com a obrigação, se houve renúncia ao benefício de ordem, verificar os poderes de quem assinou e conferir a autenticidade das assinaturas, bem como se foi assinado também pelo cônjuge e se o contrato foi devidamente registrado em cartório de títulos e documentos.

As garantias reais são aquelas em que, além da promessa de pagamento, o devedor vincula bens tangíveis ao contrato de crédito, dando ao credor um direito absoluto e preferencial sobre o bem objeto da garantia. Um ponto a ressaltar é que, embora o devedor pague parte da dívida, seus bens são indivisíveis e continuarão vinculadas ao contrato por inteiro. Existem diversos tipos de garantias reais, cada qual com suas particularidades, as quais estão descritas brevemente a seguir:

- a) **alienação fiduciária:** a alienação fiduciária se dá através da transferência da propriedade do bem financiado ao credor, ficando o devedor com a posse. “O devedor alienante não é proprietário do bem alienado, tão somente faz uso dele” (SILVA, 1988, p. 160). Com a alienação do bem, em geral veículos, máquinas e equipamentos, o devedor assume o papel de “fiel depositário”, não podendo vendê-lo, aliená-lo ou onerá-lo sem a prévia concordância do credor.

Após a liquidação do financiamento, a propriedade do bem é transferida ao devedor, que se torna titular do domínio pleno do bem. Caso a dívida não seja paga, o credor terá direito a vender o bem para recuperar o valor da dívida mais juros, comissões e demais despesas especificadas em contrato.

Alguns cuidados que se deve tomar quando da aceitação de alienação fiduciária são: certificar-se de que os bens realmente pertencem ao tomador de crédito através da nota fiscal (na qual deverá ser escrito “alienado fiduciariamente”),

verificar se os bens estão registrados e se os bens objetos da operação são os mesmos oferecidos em garantia, exigir e arquivar uma cópia da apólice de seguro com cláusula de benefício em favor do credor e um laudo de avaliação ou documento que ateste o valor dos bens;

- b) **hipoteca:** a hipoteca consiste na vinculação de bens considerados imóveis pelo Código Civil como garantia. Estes bens são: terras, casas, prédios, apartamentos, sítios, lotes, navios e aviões. Neste caso o bem permanece em poder do devedor, porém o credor tem sobre ele preferência para venda judicial, visando à liquidação da dívida.

É possível alienar um mesmo bem diversas vezes junto a diferentes credores, havendo preferência do credor pela ordem de registro. O credor da segunda hipoteca só poderá executar o bem depois de vencida a primeira hipoteca, a não ser em caso de insolvência do devedor. Outra característica da hipoteca é o direito de seqüela, que garante ao credor o direito de executar judicialmente a garantia mesmo que o bem já esteja na propriedade de terceiros.

Alguns cuidados que se deve tomar quando da aceitação de hipoteca são: verificar a documentação legal bem hipotecado, verificar se os bens estão registrados em cartório ou em órgãos competentes e se já encontram-se hipotecados, verificar se há ônus sobre o bem, etc. A validade desta garantia depende de que a sua escritura seja lavrada em tabelionato de notas e registrada em cartório de imóveis da circunscrição de localização do bem. Além disso, a assinatura do cônjuge no contrato de dívida com hipoteca é obrigatória, seja qual for o regime de casamento;

- c) **penhor:** consiste na transferência de bens móveis ao credor por parte do devedor ou de terceiros. O credor pignoratício passa a ter a posse do bem, porém não é permitido o seu uso. No caso de não pagamento, o credor poderá efetuar a venda judicial do bem para liquidar a dívida, sendo-lhe vedado apropriar-se do mesmo.

Existem casos em que não há a transferência da posse ao credor, ficando os próprios devedores como proprietários. Trata-se do penhor especial, que compreende o penhor agrícola e o penhor industrial. Porém, é comum que os bens sejam componentes do estoque de matérias-primas ou produtos acabados do devedor, ficando em seu poder, sem qualquer controle por parte do credor. Para minimizar este tipo de risco, é atribuído ao cliente o papel de “fiel depositário” ao

assinar o contrato, o que o encarrega legalmente de guardar e conservar as mercadorias.

Quando o penhor incide sobre títulos de crédito, ele recebe a denominação de “caução”. Entre os títulos e documentos que podem ser caucionados em operações de crédito estão: ações, cédulas hipotecárias, certificados de depósito, debêntures, duplicatas, letras de câmbio (cambiais), letras de câmbio (financeiras), notas promissórias, títulos de dívida pública e warrants. Entre os tipos de caução mais comuns estão:

- a) *caução de duplicatas*: duplicata é um título de crédito que se origina de uma venda ou prestação de serviços com recebimento a prazo. Somente pode-se considerar a garantia a partir do recebimento dos títulos pelo credor. Segundo SANTOS (2009, p. 24), trata-se de uma das garantias mais eficazes, porém é necessário tomar cuidados como: evitar a concentração de sacados, verificar se eles são pessoas idôneas, se são os principais clientes do devedor e se reconhecem a veracidade o título, verificar se o prazo de vencimento das duplicatas é compatível com o prazo de vencimento da operação e receber os títulos devidamente endossados por quem tenha poderes para tanto;
- b) *caução de cheques*: cheques são ordens de pagamento à vista emitidas por titulares de contas de depósito em uma instituição financeira; embora ordens de pagamento à vista, firmou-se a prática da aceitação de cheques para apresentação futura (cheques pré-datados) formando parte da carteira de recebíveis de empresas. Como forma de tentar diminuir a exposição à inadimplência, deve-se tomar os seguintes cuidados: evitar a concentração de emitentes, conhecê-los através de informações cadastrais, verificar se são pessoas idôneas, verificar se a data de vencimento do cheque é compatível com o prazo da operação e se o valor dos cheques é compatível com o histórico de faturamento do cliente.

Não devem ser aceitos em caução títulos de crédito da emissão, aceite ou aval dos Estados, Municípios e suas autarquias, nem, por se tratarem de imóveis já hipotecados ou cuja hipoteca será possivelmente constituída, títulos vinculados a promessa de venda ou alienação de terreno destinado a empreendimentos habitacionais. (IBCB, 1995, p. 34)

Alguns cuidados que se deve tomar quando da aceitação de penhor são: observar a adequada descrição (características qualitativas e quantitativas) das mercadorias, verificar se os bens penhorados estão em armazéns gerais, hipótese

em que deve ser exigido o “warrant”, acompanhado do certificado de depósito, conferir se os fiéis depositários são de fato os exigidos pela instituição, evitar a aceitação de mercadorias de fácil deterioração, conferir se existe a impenhorabilidade do bem no contrato social ou se é bem que garante a casa do devedor ou equipamento indispensável ao exercício profissional, efetuar a devida averbação no registro imobiliário e verificar se existe penhora vigente do bem, visto que ele não pode sofrer nova penhora simultânea, e caso isto ocorra, prevalecerá o direito daquele que tiver o registro anterior do contrato.

#### **2.2.2.6. Conglomerado**

O conglomerado diz respeito à análise não apenas do cliente que está pleiteando crédito, mas também do conglomerado de empresas do qual o pleiteante de crédito seja participante, no caso de pessoa jurídica, ou do grupo familiar, no caso de pessoa física. No caso de pessoas jurídicas, os aspectos formais que caracterizam os “grupos de sociedades” estão descritos na Lei 6.404 de 15/12/1976 em seus artigos 255 a 277.

### **2.3. POLÍTICA DE CRÉDITO**

“Políticas, em administração de empresas, são instrumentos que determinam padrões de decisão para resoluções de problemas semelhantes” (SILVA, 1997, p. 103). As políticas de crédito têm como objetivo básico determinar critérios para as decisões de crédito, estabelecendo normas para todas as fases do processo decisório, orientando todos os envolvidos em face dos objetivos desejados. A definição da política representa uma condição facilitadora para a concessão de empréstimos e financiamentos.

A elaboração das políticas de crédito irá determinar a forma de atuação da instituição no mercado, por isso deverá estar reservada aos mais altos escalões hierárquicos. A proposição das políticas de crédito a serem adotadas, em geral, é uma das funções da Diretoria de Crédito dos bancos. Os critérios para concessão de crédito em bancos tendem a

ser rigorosos, pois o prejuízo decorrente do não recebimento de uma operação de crédito representará a perda do montante emprestado.

Antes de definir a política de crédito é fundamental saber exatamente qual é a estratégia da instituição. Os serviços oferecidos e os padrões de análise de crédito deverão ser compatíveis com as necessidades da comunidade, com o estágio de desenvolvimento da economia, com a análise da concorrência e com as oportunidades de negócio identificadas. Uma definição estratégica fundamental é a definição de forma de atuação: como banco de atacado, de varejo ou ambos, visto que haverá implicações relacionadas ao número de agências, qualidade e formação de pessoal e estrutura financeira.

Outras definições estratégicas são a área de atuação geográfica, a maior concentração em pessoas físicas ou jurídicas, setores público ou privado, a determinação do mercado alvo, o estabelecimento de uma concentração de risco por cliente aceitável (desde que observadas as regras do Banco Central), a atuação específica em determinado segmento ou a adoção de uma carteira diversificada, etc. Além da estratégia, os objetivos a serem alcançados (metas de lucratividade e objetivos de negócio) e as normas legais emitidas pelas autoridades monetárias também interferem na política de crédito. Todos estes fatores são decisivos na determinação dos padrões de crédito e, estando definidos, é possível criar as normas que irão compor a política da instituição.

Entre os fatores que deverão ser abrangidos pela política de crédito, podemos citar:

- a) **delegação de poderes:** a delegação de poderes para decisão de crédito está relacionada com a criação de uma estrutura que possa responder com rapidez e segurança às solicitações de empréstimos e financiamentos dos clientes, o que está diretamente relacionado à competitividade. A delegação de poderes pode ser feita através de:
  - a) *alçada individual:* atribuída a um indivíduo em decorrência do cargo que ocupa na organização;
  - b) *alçada conjunta:* quando duas ou mais pessoas devem assinar conjuntamente de forma a aumentar o poder de aprovação de crédito;
  - c) *alçada colegiada:* são os comitês de crédito, nos quais as formas de aprovação podem variar (por unanimidade, maioria simples ou qualquer outro critério). É importante que os participantes do comitê tenham conhecimentos sobre negócios bancários, análise de crédito e, se possível, sobre os clientes.

“As alçadas são os limites de crédito, delegados pelas instituições aos órgãos e pessoas gestoras de crédito, para decisão [...] sobre operações de crédito [...] sem a necessidade de aprovações superiores” (SILVA, 1997, p. 111). Um dos objetivos principais da definição das alçadas é agilizar o processo de aprovação. A eficiência dos profissionais e da estrutura definida para decidir sobre a aprovação das operações pode ser medida através do nível de incobráveis de cada instituição.

Entre os fatores que devem ser levados em consideração para a definição das alçadas, podemos citar:

- a) *estrutura das organizações e pessoal*: está relacionado à quantidade de níveis hierárquicos e ao nível técnico do pessoal. Por exemplo, bancos que oferecem grandes financiamentos para poucos clientes, podem definir alçadas pessoais, porém os detentores destas alçadas deverão estar bem preparados para a tomada de decisão;
- b) *porte da agência*: “dentro de uma mesma instituição bancária, há agências de diversos portes e o gerente de cada agência precisa ter perfil compatível com a complexidade gerencial” (SILVA, 1997, p. 113);
- c) *garantias*: há operações cuja liquidez da garantia contribui para uma decisão favorável de crédito. Pode-se definir diferentes limites de crédito, que aumentam de acordo com a garantia apresentada;
- d) *fontes dos recursos*;
- e) *prazos*;
- f) *produtos*: existem produtos que possuem regras próprias definidas em leis ou normas do Banco Central, não sendo possíveis alterar suas condições, por mais que seu valor esteja dentro da alçada;
- g) *limites máximos de aplicação definidos pelas autoridades monetárias*;
- h) *disponibilidade de recursos para as linhas de crédito*;
- i) *aplicações globais*: é comum um empréstimo de valor relativamente pequeno ser encaminhado para instância superior de análise devido ao fato que o pleiteante já ter operações anteriores em andamento;
- j) *grupos de empresas*: pode-se definir alçadas em relação ao grupo e não a cada uma das empresas, evitando uma concentração excessiva de risco, porém a vantagem desta definição é discutível e depende das características de cada grupo de empresas;

- k) *classificação de risco e outras normas internas*: a política deverá definir o nível de risco que a instituição está disposta a assumir e outras condições, como a exigência de determinados documentos e informações atualizadas.
- b) **limites de crédito**: a definição de limites de crédito pode ser restrita a uma proposta específica ou mais abrangente, fixando um limite pré-aprovado para diversos produtos durante um prazo determinado. Neste caso é necessário efetuar uma análise mais completa, porém traz a vantagem de agilizar decisões futuras e melhorar o relacionamento com o cliente, cuja confiança será reconhecida. Pode-se também definir limite específico para um determinado produto ou de caráter global, não sendo recomendável, porém, pré aprovar operações de investimento a longo prazo.

Chamamos de nível de atendimento o valor máximo a ser concedido à determinada pessoa ou grupo. Para pessoas físicas assalariadas o parâmetro pode ser a renda mensal, fixa e/ou variável, inclusive decorrente de aplicações ou investimentos. Para pequenos negócios, os sistemas de *Credit Scoring* e de *rating* podem ser utilizados como facilitadores da definição dos limites;

- c) **administração e controle do crédito**: está relacionado ao acompanhamento das operações e suas classificações de risco;
- d) **composição e elaboração dos processos**: diz respeito aos documentos que deverão compor o processo de crédito. Deve-se ter especial atenção à formalização das operações para que estas tenham validade e possam ser cobradas em caso de inadimplência;
- e) **análise de crédito**: a definição do tipo de análise e sua abrangência é definida por SILVA (1997, p. 120) como um dos pontos mais importantes na avaliação do risco dos clientes. O mesmo autor cita que os critérios de análise deverão estar de acordo com as atividades, portes e regiões dos clientes.

## 2.4. ANÁLISE DE CRÉDITO

A análise de crédito é a atividade realizada pelas instituições financeiras com o objetivo de identificar os riscos existentes em situações de empréstimos e averiguar a idoneidade e capacidade financeira do cliente para amortizar a dívida. Podemos dizer também

que seu objetivo é o de chegar a uma decisão e não o de efetuar um mero relatório. No caso de a decisão pela concessão de crédito ser positiva, com base na análise efetuada será possível fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, que seja adequado às necessidades financeiras do cliente, aos riscos identificados e ao retorno esperado pela instituição.

Esta atividade não visa tão somente o cumprimento de normas internas ou recomendações das autoridades monetárias. A determinação do risco de inadimplência é uma das principais preocupações das instituições financeiras, pois a venda de um crédito implica, necessariamente, na compra de um risco. Por isso, é indispensável que o analista de crédito tenha conhecimento sobre técnicas de avaliação de risco, utilize bom senso nas tomadas de decisão e conheça detalhadamente as necessidades e a situação financeira e patrimonial do cliente para oferecer-lhe uma linha de crédito compatível com as suas necessidades de financiamento e capacidade de amortização.

Basicamente, a análise de crédito consiste na obtenção de informações e na confirmação destas através de documentos e consultas a agências especializadas. O analista de crédito baseia seu parecer em dados cadastrais do tomador, informações financeiras obtidas em declarações de impostos e relatórios gerenciais, informações sobre o cliente colhidas no mercado, e em todas as informações que julgar necessárias para projetar da forma mais real possível as possibilidades de pagamento futuras. Em geral, o analista verifica como tem sido o comportamento do cliente e determina se há ou não disposição do banco em efetuar a operação e qual o seu limite. A decisão será tanto melhor quanto melhores forem as informações disponíveis.

Conforme apresentando por Santos (2009, p. 33 a 42), pode-se dividir o processo de análise em diversas fases, conforme segue:

- a) **análise cadastral:** refere-se ao levantamento e análise dos dados de identificação como escolaridade, estado civil, idade, renda, etc. “São requisitos fundamentais para a determinação do valor do crédito, prazo para amortização, taxa de juros e, se necessário, reforço ou vinculação de novas garantias” (SANTOS, 2009, p. 33);
- b) **análise de idoneidade:** baseia-se em informações extraídas de relatórios gerenciais e de arquivos de dados de empresas especializadas no gerenciamento de risco de crédito (SERASA e Equifax), através dos quais é possível identificar problemas tais como ações executivas, protestos e registros de cheques sem fundos;

- c) **análise financeira:** refere-se à identificação da renda total do cliente e à análise da compatibilidade com os créditos propostos. Deve-se dar atenção especial a esta análise, pois ela tem grande influência sobre as ocorrências de não pagamento. É relevante determinar o valor exato da renda, sua regularidade de recebimento e probabilidade de continuar sendo recebida. As fontes de informação para estes dados são o Demonstrativo de Pagamento e a Declaração do Imposto de Renda;
- d) **análise de relacionamento:** trata-se do histórico de relacionamento do cliente com a instituição e com o mercado como um todo, tanto no setor bancário quanto no comercial. Esta análise inclui a coleta de informações relacionadas aos financiamentos e limites de crédito obtidos pelo cliente. Com base nelas, é possível calcular a média dos valores, o índice e frequência de utilização dos limites, as taxas cobradas, etc.

Com relação ao setor comercial, pode-se verificar o número de consultas ao CPF do cliente, a natureza dos itens comprados, o valor das compras realizadas e confrontar estes valores com a renda comprovada pelo cliente. Como fonte de informação complementar, existe a alternativa de utilizar dados históricos das faturas do cartão de crédito, verificando a natureza dos bens adquiridos, a evolução dos limites, a frequência de utilização, a forma de pagamento e as taxas de juros;

- e) **análise patrimonial:** a importância desta análise é saber quais bens poderão ser vinculados como garantia ao contrato de crédito, caso seja necessário. Os principais pontos que devem ser observados são: a composição do patrimônio, o valor de mercado, a liquidez, a existência de ônus e a vinculação a outros contratos. Reduções significativas no patrimônio dos clientes podem estar associadas à perda parcial ou total da renda. A principal fonte de obtenção destes dados é a Declaração de Imposto de Renda;
- f) **análise de sensibilidade:** Diz respeito a monitorar os fatores macroeconômicos que apresentam maior sensibilidade com relação às fontes geradoras de renda do cliente. As situações que podem ocasionar aumento do desemprego e da inadimplência são: aumento das taxas de juros, crises financeiras em países que mantêm relacionamento comercial significativo com o Brasil, guerras de incentivos fiscais entre governos, desenvolvimentos tecnológicos que substituam a mão-de-obra, etc.
- g) **análise do negócio:** Trata-se da análise do negócio do cliente (origem da renda) e dos seus gestores.

De acordo com Saunders (1999 apud SECURATO, 2007, p. 271), as formas tradicionais de avaliar o risco de crédito podem ser divididas em três classes de modelos:

- a) **sistemas especialistas**: são aqueles nos quais a decisão fica sob a responsabilidade do analista, o qual emite um julgamento subjetivo sobre o empréstimo;
- b) **sistemas de rating**: dividem os empréstimos em classes de risco;
- c) **Credit Scoring**: corresponde à identificação de fatores chave que determinam a probabilidade de inadimplência e à combinação deles de modo a obter um escore quantitativo.

Em suma, o analista utiliza duas técnicas para chegar a uma decisão: a subjetiva (nada mais é do que o julgamento humano, baseado na experiência adquirida, disponibilidade de informações e sensibilidade individual com relação ao risco do negócio) e a objetiva (baseada em procedimentos estatísticos). A metodologia mais difundida são os C's do crédito, os quais já foram descritos anteriormente. Muitas formas de análise surgiram como adaptações dos C's do crédito, como o Modelo Matricial, a Análise Discriminante de Altman, o *Behaviour Scoring* e o *Credit Scoring*.

Para estes modelos, baseados nos dados obtidos através dos "C's" do crédito, é importante considerar os mesmos aspectos para cada cliente analisado, de forma a poder estabelecer uma política de crédito. A definição dos atributos de análise de cada "C" é um trabalho fundamental e relevante para a definição da política de crédito. O desenvolvimento de uma técnica padronizada e confiável para a avaliação de crédito permite não só dar amparo às decisões da instituição, como também satisfazer exigências legais com custo inferior e gerenciar o grau de exposição das carteiras.

## 2.5. CADASTRO

O preenchimento e manutenção de um cadastro de informações de clientes, além de ser fundamental para que a instituição conheça e possa avaliar os seus clientes, é também uma exigência legal que consta no Manual de Normas e Instruções (MNI 2-7-1) do Banco Central do Brasil. Entre as finalidades do cadastro estão qualificar as pessoas em determinado nível de atividade, enviar mala direta, ter informações ordenadas e de fácil acesso e facilitar a cobrança. Os funcionários responsáveis pela elaboração do cadastro devem conhecer os exames básicos de segurança que podem ser feitos nos documentos apresentados, bem como

quais pesquisas podem ser feitas e quais ferramentas podem ser utilizadas para confirmá-los, estando atentos para as possíveis tentativas de fraudes.

Schrickel (2000, p. 172) afirma que a elaboração de ficha cadastral é uma das metodologias mais corriqueiras utilizadas para a concessão de crédito às pessoas físicas, por isso é preciso que tenha informações consistentes e comprováveis. “O ato de emprestar [...] deve estar respaldado no conhecimento prévio e máximo de todas as circunstâncias e detalhes, [...] é preciso conhecer quem é o tomador, [...] o que ele faz? como faz? Onde faz? Para quem faz? Quem mais faz? Quais são seus constrangimentos para fazer? Como ele os supera? Etc.” (SCHRICKEL, 2000, p. 42 e 43). Por isso, “não cabe ao tomador inferir respostas, [...] as finalidades e fatos que cercam um empréstimo devem estar claramente expostos pelo tomador” (SCHRICKEL, 2000, p. 43).

De acordo com o MNI, existem dados cadastrais mínimos a serem preenchidos no caso da abertura de contas de depósitos, conforme segue:

1 – Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que devem ser mantidas atualizadas pela instituição financeira: (Res. 2.025 art. 1º I/VI; Res. 2.747 art. 1º; Circ. 2.452 art. 1º I)

a) Qualificação do depositante: (Res. 2.025 art. 1º I a, b; Res. 2.747 art. 1º)

I – pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local de nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); (Res. 2.025 art. 1º I a; Res. 2.747 art. 1º)

[...]

b) Endereços residencial e comercial completos; (Res. 2.025 art. 1º II a; Res. 2.747 art. 1º)

c) Número do telefone e código DDD; (Res. 2.025 art. 1º III a; Res. 2.747 art. 1º)

d) Fontes de referência consultadas; (Res. 2.025 art. 1º IV a; Res. 2.747 art. 1º)

e) Data da abertura da conta e respectivo número; (Res. 2.025 art. 1º V a; Res. 2.747 art. 1º)

f) Assinatura do depositante. (Res. 2.025 art. 1º VI a; Res. 2.747 art. 1º)

[...]

2 – [...]

e) Para fins do cumprimento do disposto na alínea “a”, a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), bem como quaisquer outros documentos oficiais de identificação legalmente instituídos e expedidos por órgãos ou entidades públicos, é documento hábil para a identificação do depositante, inclusive em se tratando de estrangeiros residentes no país. (Cta-Circ 3355 1)

[...]

4 – As informações constantes da ficha proposta e os elementos de identificação e localização do proponente devem ser conferidos a vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas bem como que: (Res. 2.025 art. 3º parágrafo 1º/4º; Res. 2.953 art. 1º; Circ. 2.452 art. 4º e Parágrafo único; Circ. 2.556 art. 1º)

[...]

d) A instituição deve manter arquivadas, junto à ficha proposta de abertura da conta de depósitos, cópias legíveis e em bom estado da documentação referida neste item, bem como do documento de identidade e do Cartão de Identificação do Contribuinte

(CIC) do titular da conta, do instrumento de procuração e do documento de identificação apresentado pelo mandatário, se for o caso, quando da abertura da conta, podendo a carteira de identidade substituir o CIC quando o número de inscrição no CPF de depositante estiver nela registrado. (Res. 2.025 art. 3º parágrafo 4º; Res. 2.953 art. 1º; Circ. 2.452 art. 4º e Parágrafo único; Circ. 2.556 art. 1º)

5 – A ficha proposta e a cópia da documentação referida no item anterior podem ser microfilmadas, dispensada a manutenção em arquivo dos originais de tal documentação. É obrigatória a manutenção da documentação, em arquivo ou em microfilme, até 5 (cinco) anos após o encerramento da conta. (Res. 2.025 art. 4º; Res. 2.078 art. 2º e Parágrafo único; Circ. 2.452 art. 4º; Circ. 2.556 art. 1º)

6 – É proibida a abertura de conta sob nome abreviado ou de qualquer forma alterado, inclusive mediante supressão de parte ou partes do nome do depositante. (Res. 2.025, art. 5ª)

[...]

19 – É vedado, às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, com clientes cujas fichas-proposta não estejam atualizadas:

[...]

b) De concessão de financiamento, empréstimo e adiantamento, bem assim abertura ou renovação de crédito de qualquer espécie; (Res. 2.078 art. 3º II; Circ. 2.520 art. 1º II)

Conforme o disposto acima, as instituições devem manter um cadastro com informações mínimas sobre os clientes, porém é frequente a elaboração de cadastros mais completos, o que confere maior segurança à instituição e pode ser útil para agilizar a venda dos diversos tipos de produtos oferecidos, formalizar contratos e precificar operações. Embora a instituição elabore um cadastro extenso e completo, o ideal é que a ficha cadastral seja composta apenas dos campos usados para colher as informações que realmente serão utilizadas na análise. A elaboração do cadastro pode ser dividida em obtenção de dados pessoais e de documentos, cabendo à instituição decidir quais são os mais relevantes para análise. Os dados a seguir foram listados conforme consulta aos textos de Leoni (1997, p. 17-42, 82-91 e 98-102), Rende (2007) e Santos (2009, p. 169).

Dados pessoais:

a) **nome completo:**

a. deve ser conferido com a cédula de identidade original, CPF, CNH ou carteira profissional;

b) **filiação;**

c) **sexo;**

d) **naturalidade;**

e) **data de nascimento:**

a. a idade do cliente é um requisito importante para a validade legal de determinados contratos;

f) **estado civil, regime de casamento, nome, data de nascimento e CPF do cônjuge e dos dependentes:**

- a. se possuírem rendimentos, pode-se, de maneira sucinta, anotar e comprovar os dados principais como cédula de identidade, carteira profissional, empresas em que estão registrados, admissão, função e salário;

**g) endereços comercial e residencial, telefone e e-mail:**

- a. solicitar comprovação através de contas de consumo, como água, energia elétrica e telefone;
- b. verificar se há rasuras ou colagens, redobrar a atenção quando forem solicitadas segundas vias, as quais podem ser obtidas com facilidade;
- c. nas contas de telefone, verificar se o valor cobrado refere-se à taxa de habilitação ou instalação, o que indica aquisição recente da linha;
- d. quando houver registro de chamadas interurbanas na conta telefônica, anotar alguns dos telefones contatados;
- e. o endereço pode ser confirmado através de correspondências comerciais, bancárias e governamentais, notas fiscais de mercadoria de grande porte, contrato de locação ou escritura de imóvel registrada e acompanhada do IPTU do ano em curso;
- f. é aconselhável que o contrato de locação seja o documento original para conferência do nome e endereço completo do locador e do locatário, bem como o valor do aluguel e o tempo de duração do contrato, que pode ser confrontado com o último recibo do aluguel pago;
- g. apesar da apresentação da escritura do imóvel, para verificar a posse do mesmo é preciso consultar ou solicitar certidão vintenária com negativa de ônus e alienações do registro de imóveis;
- h. podem-se confirmar os dados residenciais por telefone, consultando a lista telefônica e conversando com os próprios moradores da residência ou com vizinhos, ou através de visita para identificar dados como tempo de residência atual, se é alugada, própria, dos pais, de algum parente ou mesmo pensão;
- i. ao consultar a carteira profissional, anotar o número do FGTS, banco depositário e agência é importante para uma localização futura do cliente;

**h) atividade profissional e natureza da ocupação;**

- a. tratando-se de trabalhador com vínculo empregatício, os dados deverão ser verificados pela Carteira de Trabalho e Previdência Social. Eles podem ser

comparados com os dados da cédula de identidade, podendo-se comparar também a data e local de emissão com outros documentos;

- b. anotar cargo, data de admissão e remuneração inicial;
- c. tratando-se de funcionário público, solicitar a publicação da nomeação no Diário Oficial e verificar a função, data, secretaria ou órgão de lotação e nome da autoridade que o nomeou;
- d. em caso de aposentado, a aposentadoria pode ser definitiva ou transitória. Verificar o carnê de identificação emitido pelo INSS, carnê de recebimento, número do benefício, valor a receber, datas, banco pagador e posto de atendimento;
- e. caso o cliente seja profissional autônomo registrado em sua categoria específica, verificar e anotar número de registro, data de início da atividade, data da expedição, número do registro no INSS, valores das últimas contribuições, última notificação do Imposto de Renda e solicitar nome e endereço das empresas para quem tenha prestado serviços;
- f. muitos dados podem ser obtidos diretamente com a empresa para a qual o autônomo presta serviços, como o ganho obtido nos últimos meses, tempo que presta serviço à empresa, conceito, etc. Dependendo da atividade, haverá dados específicos, como no caso de carreteiros, do qual pode-se solicitar o registro na empresa de transportes e cargas e os dados do caminhão. É preferível que se possa ir até o local de trabalho ou conhecer os instrumentos de trabalho.
- g. autônomos sem registro não possuem documentação hábil para provar seus rendimentos, por isso o ideal é entrevistá-los no local onde desenvolvem suas atividades e verificar suas ferramentas de trabalho (com relação à conservação), relacionar os últimos serviços prestados, nome, endereço completo e notificação do Imposto de Renda, se houver. É aconselhável visitar um dos seus clientes para constatar os serviços executados;
- h. para profissionais liberais em geral, deve-se fazer uma entrevista no local de suas atividades profissionais e avaliar dados e documentos como registro da entidade de classe, comprovante da última contribuição da categoria, guia de recolhimento do INSS autenticada, número do registro, data de expedição, filiação, últimas contribuições, etc. É aconselhável

também anotar os nomes de alguns clientes, com endereços e telefones para o caso de existir alguma dúvida;

- i. tratando-se de produtor rural, verificar as dívidas existentes em decorrência da exploração da atividade, ônus incidentes sobre propriedades rurais, tipos de produtos, volumes produzidos e forma de comercialização;

**i) empresa em que trabalha / participa;**

- a. ainda com base na consulta à Carteira de Trabalho e Previdência Social, anotar o nome da atual empregadora, endereço, telefone e espécie de estabelecimento. Efetuar o mesmo procedimento com relação ao emprego anterior e conferir o carimbo e a assinatura do empregador;
- b. nas páginas de anotações gerais pode haver anotações como alteração de endereço da empresa ou afastamento por doença;
- c. pode-se entrar em contato com a empresa empregadora ou com o superior hierárquico para solicitar informações, guias de recolhimento do INSS e FGTS e inclusive o conceito do funcionário. É preciso ser cuidadoso para não receber informações incorretas de empresas “fantasmas”;
- d. se possível, levantar informações que qualifiquem a empresa, tais como: ramo de atividade, localização, tempo de atividade, composição do quadro administrativo, situação do imóvel, carteira de clientes, carteira de fornecedores, faturamento líquido, margens de lucratividade, dívidas bancárias e riscos sistemáticos;

**j) renda mensal e despesas totais;**

- a. a remuneração atual consta nas anotações mais recentes da carteira profissional;
- b. o valor das contribuições sindicais também consta na carteira profissional e equivale a um dia de trabalho;
- c. anotar o último salário e verificar os aumentos obtidos. O valor de cada aumento não poderá ser desproporcional ao da categoria a que o trabalhador pertence. Caso isto ocorra, é aconselhável verificar com a empresa empregadora;
- d. comprovante de pagamento ou *hollerith* confirmam o salário do trabalhador. Ao solicitar contracheque, tratando-se de cargo comissionado, registrar o valor correspondente à comissão por função, pois a qualquer momento pode ocorrer o descomissionamento de função do proponente;

- e. podem existir rendimentos diversos, como:
    - i. aluguéis: anotar o número e a data de registro do contrato de locação registrado pelo cartório de títulos e documentos, mencionando: localização do imóvel, vencimento do contrato, nome do inquilino, nome e endereço do fiador, valor do aluguel e, quando existir dúvida, providenciar informação no imóvel;
    - ii. venda de bens e imóveis à prestação: anotar o tipo de transação e o registro competente, mencionando localização do imóvel vendido, endereço do comprador e fiador se houver, valor da transação e a respectiva forma de pagamento;
  - f. este dado é fundamental para a análise do reembolso no caso de concessão de crédito, no qual as fontes primárias de receita devem ser compatíveis com o plano de amortização proposto;
  - g. além da renda, deve-se identificar o valor e a composição das despesas mensais de caráter fixo e dívidas onerosas. É possível calcular o índice médio de comprometimento da renda dividindo as despesas totais pela renda total;
- k) número dos documentos de identificação (identidade, carteira do Conselho Regional da categoria, título de eleitor);**
- a. o número do registro geral deverá ser compatível com a data de emissão e o dígito controlador deverá ser conferido;
- l) número do CPF;**
- m) declaração de bens móveis (veículos, jóias, etc.) e imóveis devidamente comprovados;**
- a. é uma forma de medir a capacidade de liquidez da pessoa física. Embora o cliente possa desfazer-se de seus bens a qualquer instante, obtêm-se poder de interdição mediante vinculação à contrato como garantia;
  - b. para imóveis, verificar a escritura, anotar o assentamento efetuado no registro de imóveis e, se necessário, solicitar certidão vintenária ou centenária de posse do imóvel;
  - c. para móveis, verificar certificado ou registro de propriedade expedido pelas autoridades competentes. O valor de mercado dos veículos poderá ser obtido através de jornais especializados;

- d. para semoventes, verificar registro expedido pelas entidades classistas, clubísticas ou órgãos governamentais;
- e. para maquinarias, verificar notas fiscais de compra ou recibo de venda;
- f. “informações sobre prestações mensais, em bens onerados, poderão ser cruzadas com aquelas constantes no campo reservado para apuração da renda líquida” (SECURATO, 2007, p. 34);

**n) apólices de seguros;**

**o) fontes de referências bancárias, comerciais e pessoais;**

- a. nomes completos, endereços completos, telefones comercial e residencial, grau de parentesco, nomes dos bancos com respectiva agência, endereço completo e telefone;
- b. para as referências pessoais, pede-se informação quanto ao tempo que a referência conhece a pessoa, idoneidade, algum fato comprometedor, conduta, responsabilidade e atividade que exerce;
- c. para as referências bancárias, pede-se, por escrito e de forma objetiva, dados como: desde quando é correntista, quais tipos de operação realiza com o banco, financiamento e outros tipos de crédito (data e valores), como se comporta nos pagamentos, se possui aplicações (quais os tipos), cheques devolvidos, algum tipo de desabono, como movimenta a conta, conceito, etc. Solicita-se carimbo e assinatura e compara-se com informações obtidas de outros bancos;
- d. para as referências comerciais, ou seja, empresas em que tenha realizado compras a prazo, solicita-se objetivamente o valor do crédito ou da fatura, data e valor das prestações, como vem pagando, cliente desde quando, restrições sofridas e conceito;

**p) consultas gerais;**

- a. verificar se houve protesto de títulos pelos cartórios de protestos, por falta de pagamento ou por falta de aceite. As informações de protestos são armazenadas geralmente por cinco anos e contemplam data, valor, tipo de título, praça e respectivos cartórios e os protestos pagos e já cancelados até determinada data;
- b. os registros de débito são encaminhados pelos lojistas à associação classista do município e ficam disponíveis enquanto o cliente estiver inadimplente, porém só podem ser consultadas por associados;

- c. os cheques sem fundo, ou seja, aqueles emitidos sem suficiência de saldo na conta do correntista, após a sua segunda devolução, são registrados no cadastro nacional de emitentes de cheque sem fundo. Os dados que podem ser consultados são: sacado, sacador, número do cheque, valor, data de emissão e ocorrência registrada;
- d. ação de busca e apreensão, para a qual pode-se obter a data, o número da ação e suas nuanças;
- e. ação executiva, para a qual pode-se obter a fase em que se encontra o processo e as respectivas datas;
- f. recuperação judicial;
- g. falência;
- h. ligações com empresas;
- i. passagens creditícias, que são os pedidos de consulta do mesmo cliente ao SPC;
- j. homônimos;

Estes dados podem ser mais facilmente obtidos por órgãos e empresas abertas a consultas como o SPC, SERASA e fóruns. Sugere-se cadastrar os avalistas da mesma forma que é feito o cadastro do proponente ao crédito.

Documentação necessária:

a) **cópia da cédula de identidade:**

- a. o documento deve estar legível, sem rasuras, emendas ou irregularidades em seu preenchimento, sem plastificações sobrepostas, a foto deve ser de tamanho adequado, a fisionomia do cliente deve estar de acordo com a data de emissão e não deve haver indício de troca ou sobreposição da foto. Outro cuidado que se pode ter é comparar as assinaturas de dois documentos com datas de emissão diferentes, pois elas não deverão ser iguais;

b) **cópia do CPF:**

- a. a fonte do nome e da data de nascimento devem ser iguais. Confirmar se o estado onde o CPF foi emitido confere com a seguinte tabela:

9º dígito	Estado de emissão
1	DF, GO, MT, MS e TO
2	AC, AP, AM, RN, RO, PA
3	CE, MA PI
4	AL, PB, PE, RN
5	BA, SE
6	MG
7	ES, RJ
8	SP
9	PR, SC
0	RS

**Quadro 4 - Dígitos do CPF de acordo com o estado de emissão**

Fonte: [www.ctobusiness.com.br/contratos/manual\\_anti-fraude.pdf](http://www.ctobusiness.com.br/contratos/manual_anti-fraude.pdf)

- c) **cópia da Carteira Profissional;**
- d) **certidão de casamento;**
- e) **procurações;**
- f) **Declaração de Imposto de Renda e Declaração de Bens (a original e as alterações);**
- g) **comprovante de rendimentos;**
- h) **comprovante de residência;**
- i) **documentação comprobatória de propriedade e ônus de bens móveis e imóveis;**
- j) **certidões negativa e de justificativa de desabonos em aberto;**

Para finalizar o cadastro, podem-se acrescentar informações históricas de relacionamento, efetuar uma conferência em todo o processo, datar, assinar e encaminhar para que o responsável insira sua opinião em vista das informações obtidas. A ficha cadastral deverá conter data, assinatura do cliente, declaração de responsabilidade pela veracidade dos dados, autorização para a troca de informações e menção ao Código do Processo Civil e Penal, com os devidos artigos. Além disso, deve-se definir um prazo de validade, ao fim do qual o cadastro deverá ser atualizado.

## 2.6. CREDIT SCORING

Como citado no capítulo anterior, a elaboração de ficha cadastral é uma das metodologias mais corriqueiras utilizadas para a concessão de crédito às pessoas físicas. Porém, a análise individual dos cadastros torna-se trabalhosa e impraticável quando da existência de grandes carteiras formadas por clientes de pequeno porte, que costumam contratar operações de baixo valor. Por isso foram criados modelos de avaliação de crédito baseados em fórmulas estatísticas desenvolvidas com base em dados cadastrais, financeiros, patrimoniais e de idoneidade dos clientes, ou seja, dados que referem-se aos Cs do crédito.

A abordagem estatística baseada na pontuação de propostas de crédito, ou *Credit Scoring*, é um dos métodos mais importantes de suporte à tomada de decisão para grandes volumes de propostas de crédito para pessoas físicas e jurídicas. Para as carteiras caracterizadas pelo baixo valor de empréstimos e grande número de clientes, os modelos estatísticos mostram-se mais adequados na medida em que proporcionam rapidez, segurança e qualidade nas decisões. Em resumo, o *Credit Scoring* serve para atribuir uma classe de risco ao cliente, avaliando a probabilidade de que ele venha a tornar-se inadimplente no futuro.

De acordo com Securato (2007, p. 184), “uma classificação de risco é uma opinião sobre a capacidade futura, a responsabilidade jurídica e a vontade de um devedor de efetuar, dentro do prazo, o pagamento de juros e principal das obrigações por ele contraídas”.

Classificar um crédito é, a partir de um conjunto de informações e de determinados parâmetros previamente selecionados, identificar em qual categoria de risco de crédito o cliente ativo ou potencial – pessoa jurídica ou física – se insere. O grau de risco é uma qualificação atribuída em função de indicadores financeiros combinados a informações de caráter qualitativo, que indica com que severidade o cliente deverá ser tratado, tanto no momento do estabelecimento dos limites de crédito ou de aprovação de uma operação específica quanto no posterior gerenciamento do risco. (SECURATO, 2007, p. 183)

A importância da utilização de um modelo de classificação do risco para o processo de gestão de crédito é que ele fornece informações necessárias para a precificação dos empréstimos, o provisionamento de perdas e a alocação de capital econômico. A definição do modelo é um importante diferencial competitivo, pois quanto mais um modelo discriminar os riscos dos clientes, melhores taxas poderão ser oferecidas, além de incorrerem em menores perdas. O processo de definição das classes tem início com a mensuração da expectativa de um determinado cliente não liquidar o crédito no prazo esperado.

Para começar a desenvolver um modelo, deve-se definir a forma ou a linguagem que será utilizada para expressar o *rating*. Isto pode ser feito de acordo com a Resolução nº 2.682

do Conselho Monetário Nacional, que institui nove classes de risco que vão das letras AA a H conforme o risco do cliente piora. Após definir as classes, o passo seguinte é atribuir o risco, ou probabilidade de inadimplência para cada classe, então se definem parâmetros a serem analisados entre os dados cadastrais, como renda, idade, cargo, etc. e para cada parâmetro se define um peso, de acordo com a sua importância para a análise. Por fim, são atribuídas pontuações para cada situação possível dentro dos parâmetros, por exemplo, no parâmetro idade, tendo entre 21 e 30 anos o cliente receberá uma pontuação diferente do que se tivesse entre 41 e 50 anos.

Os pesos e pontuações devem ser selecionados, prioritariamente, com base em processos estatísticos e calibrados para cada tipo de situação em que são aplicados, criando-se um modelo específico para cada porte de cliente, com os parâmetros mais adequados para a análise. Então, a instituição terá uma escala de classes e cada uma corresponderá a um percentual esperado de inadimplência. A escala deve ser elaborada de forma a retratar uma realidade, e não de forma a forçar a realidade a se moldar a perfeccionismos matemáticos, por isso a sua descontinuidade em termos de pontuação é positiva, pois evita aproximar clientes ruins de clientes bons.

Em suma, o modelo de *Credit Scoring* procura responder quais índices são mais importantes para a detecção da potencial inadimplência, quais os pesos a serem atribuídos para esses índices e como estabelecer objetivamente os valores desses pesos. Por isso é importante que a instituição tenha conceitos bem formados, por exemplo, saiba claramente o que se entende por inadimplência (quantos dias após o vencimento, não pagando a dívida o cliente será considerado inadimplente). “É importante elaborar-se um manual de avaliação objetivo e didático, que sirva de roteiro de notas para os analistas, para que analistas diferentes não adotem critérios divergentes na avaliação de um mesmo atributo” (SECURATO, 2007, p. 222).

A calibragem do modelo é feita por meio de um *back-test*, que consiste em aplicar o modelo a casos ocorridos e verificar se os resultados foram adequados ao comparar com os resultados reais. Quando os resultados estiverem satisfatórios e a instituição adotar o modelo final para análise de crédito, poderá definir um ponto de corte ou pontuação mínima aceitável para a aprovação do empréstimo. Aliás, o modelo deverá ser revisto e atualizado com o passar do tempo e a ocorrência de novos cenários econômicos.

Podemos exemplificar o modelo de *Credit Scoring* simplificadamente conforme consta em Securato (2007, p. 39-45). O modelo pode apresentar-se em forma de uma planilha

onde constem os parâmetros a serem avaliados, a pontuação e os pesos que serão atribuídos a cada parâmetro e o resultado da avaliação, conforme segue:

Parâmetro	Pontuação	Peso (%)	Total (pontuação x peso)
Conceito		30	
Idade		10	
Estabilidade no emprego		10	
Cargo ou função		10	
Renda líquida		30	
Patrimônio líquido		10	
Total			

**Quadro 5 - Exemplo do modelo *Credit Scoring***

Fonte: Securato (2007, p. 44)

Tendo-se definido os parâmetros que serão avaliados, é preciso que cada um deles tenha a sua regra quanto à pontuação, conforme segue:

Patrimônio Líquido	Pontuação
Abaixo de R\$30.000,00	50
Entre R\$30.000,00 e R\$50.000,00	40
Entre R\$50.000,00 e R\$100.000,00	20
Entre R\$100.000,00 e R\$150.000,00	30
Acima de R\$150.000,00	30

**Quadro 6 - Exemplo de pontuação para o modelo de *Credit Scoring***

Fonte: Securato (2007, p. 43)

Após preencher todas as pontuações e obter o resultado final em uma escala de zero à cem, a instituição poderá definir os pontos de corte para, com base neles, aprovar ou rejeitar a proposta de crédito:

Pontuação de crédito	Procedimento
Maior que 75	Conceder condições padrão de crédito.
De 65 a 75	Conceder crédito limitado. Se a conta for mantida em ordem, conceder condições padrão de crédito após um ano.
Menor que 65	Rejeitar a solicitação.

**Quadro 7 - Exemplo de pontos de corte para a decisão de crédito com base no modelo de *Credit Scoring***

Fonte: Securato (2007, p. 38)

Embora geralmente se determine como 30% o comprometimento máximo da renda líquida, no modelo apresentado por Securato (2007), definiu-se 50% como o percentual máximo da renda líquida que o cliente deverá comprometer para o pagamento de parcelas de empréstimos. Por isso todos os pesos atribuídos aos parâmetros analisados são no máximo 50%. Como este modelo utiliza a renda líquida do cliente para a definição da pontuação, o resultado percentual obtido ao final da análise poderá ser aplicado à receita líquida mensal apurada indicando o valor da prestação mensal máxima.

De acordo com Marques (2002, p. 26), “os primeiros modelos de *Credit Scoring* utilizavam-se de análise monovariada, por meio da qual comparavam-se os índices do proponente com os índices médios de um grupo de controle qualquer”. Atualmente, “existem duas abordagens metodológicas principais [...]: a análise discriminante e a regressão logística”. Ainda segundo o mesmo autor, este modelos têm apresentado um bom desempenho ao longo do tempo e em vários países, porém recebem críticas por não considerar as variáveis macroeconômicas, adotar modelos lineares para explicar fenômenos que não necessariamente se circunscrevam a esse tipo de comportamento e pelo fato de muitas das aplicações do modelo prescindirem de um modelo teórico.

O Banco Central definiu classes de risco e o percentual de provisionamento para cada uma delas, porém a mensuração do risco dos clientes ficou a cargo de cada instituição, através de modelos próprios ou de mercado, como o *Credit Rating* Serasa.

## **2.7. RESOLUÇÃO 2.682/99 DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL**

Conforme Marques (2002, p. 7), a resolução 2.682/99 estabelece critérios de classificação das operações de crédito e regras para a constituição de provisão para créditos de

liquidação duvidosa. Esta resolução dispõe sobre a classificação dos créditos em vários níveis (de AA até H) de acordo com a percepção do risco de crédito do tomador, das garantias oferecidas e da modalidade operacional. Para cada nível é exigido um percentual de provisão, que varia de 0% a 100% sobre o total dos créditos classificados naquela faixa.

É relevante salientar que esta resolução institui uma provisão para o risco de crédito de operações em curso normal nos bancos, a qual será corrigida nas ocasiões em que a classificação de risco sofrer alguma alteração, ou seja, poderá ser necessário provisionar valor igual ao da operação caso o associado venha a atrasar o pagamento de forma a atingir o risco máximo.

Por exemplo, numa concessão de crédito de R\$100,00 classificada no nível de risco B, a instituição financeira estará disponibilizando R\$103,00, sendo R\$100,00 para o cliente e R\$3,00 para provisão sobre a operação de crédito. Posteriormente, se o devedor não pagar no vencimento, a operação permanecerá com o nível de risco B entre 15 e 30 dias de atraso, mas se ultrapassar 31 dias, deverá ser reclassificada para risco “C” e uma provisão adicional de R\$7,00 deverá ser constituída, pois as operações classificadas com risco “C” devem ter provisão de 10%, e assim gradativamente até que o associado atinja o maior nível de risco. A concessão de crédito para associados de risco elevado encarece a operação e impede a instituição financeira de alocar o valor provisionado à contratação de negócios rentáveis.

Além das variáveis definidas na resolução 2.682/99, como o tempo de atraso, cada instituição poderá adotar outros critérios que levem à alocação dos clientes nas classes predeterminadas. Outra regra definida em seu art. 3º é a inclusão do cliente na classe de maior risco identificada entre as suas operações com a instituição. Por ter relação com o assunto em questão, ser breve e de fácil entendimento, abordamos a lei brevemente neste tópico, para que seja vista em seu conteúdo integral anexa a este trabalho.

### 3. METODOLOGIA

O presente trabalho constitui-se em um estudo de caso através do qual se buscou descrever, compreender e analisar tanto as políticas que regem a concessão de crédito na unidade de atendimento, como as práticas adotadas no dia-a-dia. “O estudo de caso [...] é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto” (YIN, 1981 apud ROESCH, 1999, p. 155). Todas as informações utilizadas para a realização deste foram extraídas no momento da pesquisa, com base em material atualizado.

De acordo com Yin (2005, p. 111) as fontes de evidência mais comumente utilizadas em estudos de caso são: documentação, registros em arquivos, entrevistas, observação direta, observação participante e artefatos físicos. Cada fonte possui diferentes pontos fortes e fracos, e por isso elas tornam-se altamente complementares. Este estudo foi conduzido através de, basicamente, quatro procedimentos metodológicos:

- a) análise documental – para a descrição das políticas que regem a concessão de crédito foram utilizadas as próprias políticas de cadastro, crédito e risco que estão disponíveis na rede interna do Sicredi, todos em sua versão mais recente;
- b) entrevistas não-estruturadas – conforme Yin (2005, p. 116) “uma das mais importantes fontes de informação para um estudo de caso são as entrevistas”. As entrevistas podem ser classificadas em estruturadas e não-estruturadas, que, segundo Malhotra (2001, p. 281), são perguntas abertas que o entrevistado responde com suas próprias palavras. Optou-se por realizar entrevistas não estruturadas para descrever o processo de análise e montagem das propostas de crédito pelas Gerentes de Negócios;
- c) observação direta - para a descrição do funcionamento do Comitê de Crédito da UA, além de entrevistas, foram também realizadas observações através da participação em duas reuniões. De acordo com Malhotra (2001, p. 199), a principal vantagem deste método é que ele permite a avaliação do comportamento efetivo, ao invés de relatos de um comportamento pretendido;
- d) análise de dados secundários – foram extraídos dados secundários diretamente do banco de dados para a elaboração do perfil dos associados. Neste ponto foram utilizados os dados cadastrais dos associados da unidade de atendimento de forma geral e também daqueles que apresentavam situação de inadimplência superior a 30 dias em qualquer produto de crédito no dia 18 de maio de 2010. Para identificar

quem eram estes associados foi utilizada uma planilha atualizada diariamente pela Superintendência Regional e disponibilizada na rede interna com o nome “Gestão da inadimplência.xlsx”.

Após a coleta dos dados, estes foram organizados e descritos em ordem do geral (políticas de crédito do sistema) para o particular (políticas da cooperativa e forma de atuação da unidade de atendimento) e analisados à luz das recomendações da literatura especializada em crédito. Esse procedimento possibilitou o entendimento das práticas adotadas pela unidade de atendimento e a elaboração de sugestões para a melhoria da análise de crédito.

## 4. ESTUDO DE CASO

### 4.1. AS POLÍTICAS DE CRÉDITO DO SICREDI

Toda operação de crédito analisada pelo Sicredi deve estar de acordo com uma série de regulamentos e normas internas e externas, que são aquelas aplicadas pelas autoridades monetárias a todas as instituições financeiras do país. No que se refere aos normativos internos ao sistema, estes devem ser seguidos por todas as cooperativas, tanto singulares quanto centrais, e pelo Banco Cooperativo Sicredi. Entre as principais normas que regem a concessão de crédito estão:

- a) o Manual de Políticas de Crédito do Sicredi (MPCS);
- b) o Regulamento da Classificação de Risco de Crédito do Sicredi;
- c) o Manual de atendimento e Retaguarda.

Este último, embora não seja um manual elaborado pela área de Análise de Risco de Crédito, têm relação direta com o assunto, pois é o manual que trata da elaboração do cadastro, o qual será amplamente utilizado para a realização da análise de crédito.

Um dos preceitos do MPCS diz respeito à observação rigorosa das normas internas e externas como traço pertencente à cultura do sistema. Por este motivo, antes de acompanhar o processo de análise de crédito da unidade Jardim Lindóia, foi preciso revisar as normas do sistema, cujos principais postulados relacionados à análise de crédito estão descritos neste capítulo.

#### 4.1.1. Análise de crédito

As operações de crédito contratadas por qualquer unidade de atendimento do sistema deverão ser analisadas com base na capacidade de pagamento do tomador, e não com base em garantias oferecidas ou na possibilidade de cobrança de altos *spreads*. Esta regra está de acordo com a cultura de crescimento das carteiras sobre bases seguras. Além disso, a concessão de crédito deve ser benéfica ao tomador, permitindo a esse realizar investimentos e melhorias ou satisfazer necessidades momentâneas.

O Sicredi tem um posicionamento conservador com relação à análise e concessão de crédito, visto que é preciso zelar pelo capital dos associados. Por isso a realização da análise de crédito deve ser feita por profissionais qualificados e embasar-se em critérios técnicos para a tomada de decisão. Os pontos que devem ser observados para a contratação de operações de crédito são:

- a) a capacidade de pagamento do tomador;
- b) a adequada formalização das operações;
- c) as condições particulares de cada linha (as quais estão descritas em manuais disponíveis a todos os colaboradores através da plataforma de ensino a distância);
- d) os princípios cooperativos;
- e) os cadastros de proponentes e garantidores, que além de atualizados, deverão estar completos.

Entre os critérios de impedimento para a concessão de crédito estão a classificação do associado em risco pior que nível D (que corresponde à imobilização de capital em valor equivalente a 10% do valor da operação) e a existência de qualquer tipo de restrição ao crédito identificada através de consulta ao SCR, SPC, SERASA ou Equifax. Estas informações deverão ser consultadas tanto para o proponente, quanto para os garantidores das operações. Além destes, existem outros critérios que determinam o indeferimento do crédito, conforme disposto no Manual de Políticas de Crédito do Sicredi:

Não poderão, ainda, ser formalizadas operações de crédito, quando:

- A Filiada não possuir completo entendimento da finalidade e da viabilidade do pagamento da operação pleiteada;
- O associado mostrar sinais de risco de crédito significativo, mesmo que sua classificação não indique tal comportamento;
- O associado que, por 6 ou mais vezes no período de 180 dias, emitir cheques sem fundo ou utilizar-se seguidamente da sustação de cheques na Filiada;
- O associado mostrar comportamento não compatível com a boa prática, adotando atitudes que afetem seu conceito ou a imagem do Sicredi;
- O objetivo do crédito contrariar a legalidade e/ou os princípios cooperativos;
- O associado tiver atuação ou comportamento que desrespeite a legislação vigente;
- O associado não demonstrar capacidade de pagamento da operação proposta, independente da garantia pactuada;
- O associado tiver operação em situação irregular junto à instituição, salvo para melhorar as condições de recebimento do valor devido;
- O associado tiver ligação a grupos ou pessoas que apresentem alguma das condições citadas neste item;
- O associado tiver com cadastro em que a última atualização tenha ocorrido há mais de 180 (cento e oitenta) dias para pessoas jurídicas ou 360 (trezentos e sessenta) dias para pessoas físicas.

Com relação às consultas de restrições, o MPCS define uma regra de acordo com a tradição e relacionamento do associado com a cooperativa. Para novos associados ou associados que nunca tenham operado com a cooperativa é obrigatória a consulta a um dos

órgãos citados (SCR, SPC, SERASA ou Equifax). Para pessoas físicas que já tenham contratado operações com a cooperativa, os analistas poderão basear-se em consultas efetuadas em até 90 dias. No caso de pessoas físicas tradicionais para as quais será contratada operação de desconto em folha de pagamento, fica dispensada a consulta. Neste caso, considera-se associado tradicional aquele com, no mínimo, um ano de associação, sem registro de pendências de crédito. Para todos os casos em que a consulta for feita, deve-se anexar os comprovantes ao cadastro do associado.

A análise de crédito é o procedimento necessário para a tomada de decisão tanto com relação a limites de crédito quanto a operações específicas. Quando da aprovação de limites, deve-se definir o valor máximo e os produtos que poderão ser contratados sob aquela aprovação, além de outras condições como prazos e garantias. Do mesmo modo, quando a decisão resultar na aprovação de uma operação de crédito específica, deverá constar valor, prazo, garantia e demais condições envolvidas. Todas as decisões deverão ser registradas através de ata ou através da “solicitação de limite de crédito”, um documento emitido nos Sistemas de atendimento ao Crédito, contendo todos os dados do proponente e que deverá ser devidamente assinado pela alçada competente. Estes documentos e todos aqueles que foram utilizados durante a análise de crédito deverão ser arquivados obrigatoriamente por 5 anos, e preferencialmente por 6 anos.

#### **4.1.2. Dossiê de crédito**

A montagem das propostas em forma de dossiê é uma norma que pode ser encontrada no Manual de Crédito Rural e Geral do Sicredi. Este dossiê tem como funções auxiliar a análise de crédito, organizar as informações utilizadas, registrar as decisões e facilitar a administração do crédito após a concessão, através da disponibilidade de informações. Aliás, este mesmo manual recomenda a definição de limites pré-aprovados para agilizar e facilitar o processo de análise e decisão de crédito, prática que foi adotada pela Superintendência Regional de Porto Alegre para as suas cooperativas no dia 19 de maio de 2010.

A composição mínima dos dossiês de crédito é definida de acordo com a modalidade e o valor da operação, conforme segue:

- a) limites para pessoas físicas em modalidades comerciais de até R\$10.000,00 deverão conter a solicitação de limite de crédito e uma via dos instrumentos contratuais assinados;
- b) limites para pessoas físicas em modalidades comerciais de valor acima de R\$10.000,00 deverão conter, além dos documentos acima, o relatório de comprometimento e o relatório de tradição do associado.

Para fins de esclarecimento, modalidades comerciais são aquelas que não têm normatização específica, como é o caso dos empréstimos, cheque especial, cartão de crédito e crédito rural com recursos próprios e não enquadrados em programas especiais. Todos os documentos citados acima são extraídos em sistemas que serão apresentados no capítulo seguinte.

#### **4.1.3. Comitê de crédito e alçadas**

Por vezes, é necessário que a análise de crédito seja realizada por um comitê formado especialmente para este fim. No caso da cooperativa Sicredi Metrópolis RS, todas as operações que chegam ao comitê de crédito deverão conter o parecer prévio do Gerente da unidade de atendimento. Caso o valor do limite analisado esteja entre R\$50.000,00 e R\$100.000,00, será necessário também o parecer técnico do Analista de Crédito. Ainda, se uma operação de valor superior a R\$100.000,00 for encaminhada à apreciação do comitê de crédito regional, também deverá haver o parecer do Gerente Regional Administrativo Financeiro ou Superintendente Regional.

A composição mínima do comitê de crédito das unidades de atendimento de pequeno porte requer a presença do Gerente de UA, do Gerente de Negócios que encaminhou a proposta e/ou Assistente de Negócios e do Gerente Administrativo Financeiro. Não havendo este quórum mínimo, as propostas deverão ser encaminhadas à alçada imediatamente superior. No caso de unidades de atendimento de maior porte, a presença do Assistente de Negócios não substitui a do Gerente de Negócios. A única regra definida na política de crédito do sistema com relação à qualificação dos participantes de um comitê é que estes tenham certificação interna em Análise de Crédito através da plataforma de ensino à distância. Ao analista de crédito é exigida também a certificação em Classificação de Risco de Crédito.

Após a decisão sobre a concessão das operações, deverá ser arquivado um relatório com todas as condições estabelecidas: valor, prazos, modalidades possíveis e garantias. Este formulário deverá conter a assinatura de todos os participantes. As decisões com relação ao estabelecimento de limite a funcionários, dirigentes e conselheiros da cooperativa devem se dar na alçada do Comitê de Crédito Regional.

Com relação às alçadas, para enquadrar a solicitação do associado em um nível adequado, deve-se considerar o somatório de todas as operações ativas que este possui para com a instituição, além do novo valor proposto. A alçada para o Gerente da unidade de atendimento é de R\$20.000,00 e para o comitê de crédito da UA é de R\$50.000,00, sendo que se houver o parecer positivo da Superintendência Regional, este valor é elevado a R\$100.000,00. Uma alçada inferior pode negar proposta de valores superiores ao seu próprio limite de aprovação, sendo que estas não poderão ser aprovadas por alçadas superiores. Se a proposta resultar em indeferimento da operação, cabe ao Gerente de UA comunicar ao associado. O gerente de UA poderá delegar sua competência ao Gerente de Negócios e as alçadas poderão ser alteradas, desde que não ultrapassem os valores acima citados.

Quando houver pedidos de renegociação, novação ou recomposição de dívida, independente do valor solicitado, a análise ficará a cargo do comitê de crédito regional.

#### **4.1.4. Responsabilidades dos colaboradores**

Os colaboradores responsáveis pelas contas e pelas análises de crédito também possuem uma lista de responsabilidades discriminadas no Manual de Políticas de Crédito. Entre as responsabilidades estão:

- a) o compromisso em observar as normas e legislação pertinentes à “lavagem de dinheiro”;
- b) elaborar as propostas de crédito respeitando as alçadas e normas vigentes;
- c) manter o cadastro do proponente atualizado;
- d) dimensionar corretamente a necessidade de crédito do associado;
- e) avaliar o grau de risco e apresentar informações pertinentes à análise;
- f) acompanhar a liquidação das operações e as atividades dos associados que possam implicar em alteração do risco de crédito;

g) tomar as medidas cabíveis para a recuperação do crédito em caso de inadimplência.

Cabe ressaltar que, para efeito de análise gerencial do Sicredi, consideram-se inadimplentes as operações vencidas e não pagas a partir do 15º dias após o vencimento.

Embora não seja um cargo pertencente ao quadro de colaboradores das unidades de atendimento, é importante citar também as responsabilidades inerentes ao Gerente de Controladoria. O detentor desta posição, conforme o Manual de Políticas de Crédito do Sicredi (2008), deverá:

- Controlar, acompanhar e orientar a aplicação das políticas e procedimentos referentes a cadastro e crédito, verificando, analisando e fazendo cumprir as normas e procedimentos institucionalizados, de forma a viabilizar o retorno dos recursos aplicados e o respeito para com as demais normas, inclusive ao que se refere à lavagem de dinheiro;
- Analisar o grau de eficiência dos controles contábeis, financeiros e operacionais, verificando meios de proteção contra perdas, fraudes, aspectos legais e riscos, sugerindo melhorias nas políticas e procedimentos institucionalizados;
- Acompanhar e fazer cumprir as diretrizes definidas e fixadas pelo Conselho de Administração, no que se refere a alçadas (liberação, prorrogação e renovação de créditos e cheque especial, liberação de adiantamentos a depositantes, aplicações financeiras e outros).

O MPCS também define limites máximos de concentração de risco por tomador ou grupo de risco. A concentração máxima na cooperativa deverá seguir os seguintes critérios:

Máxima concentração do tomador com relação ao patrimônio de referência	Máxima concentração nos 10 maiores tomadores em relação ao patrimônio de referência	Máxima concentração nos 10 maiores tomadores em relação à carteira total
15%	70%	40%

**Quadro 8- Concentração máxima de risco por tomador**

Fonte: Manual de Políticas de Crédito do Sicredi (2009, p. 13)

Para melhor definir grupo de risco, o Sicredi considera integrantes do mesmo grupo econômico:

- a. Pessoas físicas e/ou jurídicas que participem em mais de 10% do capital da empresa analisada/tomadora;
- b. Empresas em que a empresa analisada/tomadora participe em mais de 10% do capital;
- c. Empresas controladas pelo mesmo grupo de acionistas/quotistas;
- d. Pessoas físicas, quando desenvolverem atividades em conjunto, formal ou informalmente, tendo os principais rendimentos a mesma origem;
- e. Cônjuge do tomador ou das pessoas físicas enquadradas no item “a”.

Os critérios que devem ser utilizados para inserir os associados em classes de risco, conforme a Resolução 2.682/99 do CMN, são os seguintes:

- a) situação econômico financeira;

- b) grau de endividamento;
- c) capacidade de geração de resultados;
- d) fluxo de caixa;
- e) administração e qualidade de controles;
- f) pontualidade e atraso nos pagamentos;
- g) fragilidade frente a contingências;
- h) setor de atividade econômica em que atua;
- i) limite de crédito;
- j) patrimônio e renda;

“O resultado final da classificação de uma operação de crédito dependerá do grau de risco atribuído ao tomador, seu garantidor e demais garantias, além das demais características da operação” (REGULAMENTO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DE CRÉDITO DO Sicredi, 2008, p.10). Para realizar a análise do risco de crédito, deve-se avaliar cada um dos critérios citados anteriormente, cujas variáveis deverão ser pontuadas de acordo com a escala exemplificada no Quadro 9. O resultado final será a média de todas as classificações ponderadas pelo peso de cada variável.

PONTUAÇÃO OBTIDA	CONCEITO
1	plenamente satisfatório
2	satisfatório
3	satisfatório com ressalvas
4	razoável
5	razoável fraco
6	fraco
7	extremamente fraco
8	insatisfatório
9	inaceitável

**Quadro 9 - Pontuação a ser atribuída às variáveis analisadas**

Fonte: Regulamento da classificação de risco de crédito do Sicredi (2008, p. 10)

A forma como estas pontuações devem ser aplicadas durante a avaliação de pessoas físicas está detalhada no Anexo 2 – Critérios de avaliação de pessoas físicas conforme Regulamento da Classificação de Risco de Crédito do Sicredi.

Conforme dito no início do presente capítulo, o manual que trata do cadastro dos associados, embora não tenha sido elaborado pela área de Análise de Risco de Crédito, tem relação direta com a análise de crédito, visto que essa é baseada em dados cadastrais. O manual que aborda este tema no Sicredi é o Manual de atendimento e Retaguarda (2001). Os

principais temas extraídos deste documento foram os documentos necessários e os dados a serem colhidos dos associados para que compoñham o cadastro de pessoas físicas.

Para a abertura de contas para pessoas físicas, é necessário preencher os dados cadastrais que constam no sistema Módulo de UA, solicitar cópias do RG e do CPF (caso não sejam apresentados os documentos originais, as cópias deverão ser autenticadas), cópia de um comprovante de residência e do endereço comercial, comprovante de renda anual ou IRPF do último exercício e cartão de autógrafo devidamente preenchido, assinado e abonado por outra instituição ou associado. Durante o cadastro, é responsabilidade do colaborador conferir a documentação recebida com base nos originais apresentados pelo cliente, realizar sindicância cadastral (SERASA/SPC/EQUIFAX e SCR), mediante autorização expressa do correntista em formulário próprio, verificar a situação do associado, seu cônjuge e garantidores no CPF e contatar o cliente em caso de restrições para que providencie a regularização.

O Manual de atendimento e Retaguarda (2001) ainda apresenta a possibilidade de realizar um cadastro simplificado ou completo de acordo com os produtos que o associado pretende utilizar. Para quem deseja tomar operações de crédito, deve-se efetuar o cadastro completo, para o qual são necessários todos os documentos citados no parágrafo anterior, além de referências bancárias/comerciais, cópias atualizadas das matrículas dos imóveis de sua propriedade, declaração atualizada de dívidas com terceiros e de aplicações financeiras, relação de seguros em vigor, etc. Por fim, para que o levantamento esteja completo, é preciso cadastrar também os avalistas das operações.

Após o cadastro estar completo, a nova responsabilidade do colaborador é manter permanente acompanhamento e registrar as ocorrências que possam abalar o conceito ou a situação patrimonial do cadastrado, como emissão de títulos ilegítimos, inadimplência, protestos, ações judiciais, insolvência civil, etc. Este tipo de informação poderá ser obtido através de registros internos, convênios com cartórios, SERASA, pessoas idôneas, imprensa escrita ou publicações oficiais/ especializadas. O prazo máximo para a renovação cadastral das contas correntes é de 12 meses.

No caso de existirem procuradores, é preciso solicitar a procuração autenticada e registrada em cartório, efetuar a análise dos documentos, identificando os poderes e as formas de assinaturas e detalhar os poderes especiais e expressos com destaque para o prazo e a natureza de tais poderes. A cópia da procuração deverá ser arquivada e sua validade deverá ser inserida no cadastro do associado. Assim como o titular da conta, o representante deste também assinará a ficha de autógrafo presente na Proposta de Abertura de Conta de Depósito e Adesão a Produtos e Serviços.

## 4.2. AS POLÍTICAS DE CRÉDITO DA COOPERATIVA SICREDI METRÓPOLIS RS

As políticas de crédito da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS são elaboradas pela Superintendência Regional (SUREG) Porto Alegre RS. Os dois principais documentos analisados para o entendimento das normas foram os seguintes:

- a) Diretrizes e Orientações Internas de Crédito - Anexo I;
- b) Diretrizes e Orientações Internas de Crédito- Pessoa Física - Anexo II-A.

O primeiro documento, “Anexo I”, trata das alçadas do comitê de crédito. Ele define que o comitê de crédito da UA deverá ser composto, no mínimo, por três participantes, seguindo a seguinte hierarquia: Gerente de UA, Gerente Administrativo Financeiro, Gerente de Negócios, Assistente de Negócios e Caixa. São obrigatórias as presenças do Gerente de UA como coordenador, do Gerente Administrativo Financeiro como relator e da pessoa responsável pela conta do associado que está sendo analisado.

Os colaboradores, para que possam participar do comitê de crédito, deverão estar habilitados pela aprovação prévia nos treinamentos de Cadastro de Pessoas, Garantias, Empréstimos e Financiamentos - Básico e Análise de Crédito, disponíveis através da plataforma de ensino a distância do Sicredi.

A alçada de crédito normal do comitê é de R\$30.000,00, porém este valor pode ser ampliado em 50% ou reduzido em até 100%. Para enquadrar as operações do associado neste limite, devem ser consideradas todas as operações (vigentes e a liberar) e a existência de grupo econômico. Como exceção, não é necessário considerar os valores tomados em operações de PROCAPCRED (linha de crédito do BNDES) ou PROCAPSICREDI (linha semelhante, porém com origem de recursos diferente). Isso ocorre porque o valor liberado neste tipo de operação é totalmente destinado à aquisição e cotas-partes, não sendo passível de saque pelo associado.

O segundo documento, “Anexo II-A”, dispõe sobre os limites máximos que podem ser disponibilizados aos associados (para cheque especial, cartão e operações de crédito) de acordo com sua aptidão ao crédito, as alçadas vigentes e as condições operacionais de cada linha. Um dos critérios que define a aptidão ao crédito é o tempo de experiência na empresa atual. Empregados com menos de seis meses de vínculo empregatício só poderão obter limites caso seu CrediScore (serviço de análise de risco oferecido pelo SPC) seja superior a 50. Se o associado receber o crédito do salário no Sicredi, este prazo pode ser reduzido para três meses

e colaboradores do Sicredi podem ter direito a exceções, que serão analisadas pelo comitê de crédito da Superintendência Regional.

Com relação às garantias, orienta-se a sua solicitação para operações de valor superior a R\$10.000,00. A critério do comitê de crédito da UA poderá ser dispensada a garantia de aval para associados cujo patrimônio livre represente no mínimo 150% do valor das operações em aberto e em análise (desconsiderando operações de crédito imobiliário e financiamento de veículos, por possuírem garantias reais). Para isto, existem algumas condições com relação ao tempo de associação e ao CrediScore:

- a) associados com mínimo de 6 meses de associação na Cooperativa e CrediScore igual ou superior a 50 pontos;
- b) associados com menos de 6 meses de associação, porém com CrediScore igual ou superior a 70 pontos;

Além disso, ao eleger um avalista, deve-se verificar se este possui bens livres, que não o de família e se a sua renda comporta as condições da operação. Se o associado oferecer garantia real, não há necessidade de solicitar aval.

Outro pré-requisito para operações de valor superior a R\$10.000,00 é a comprovação de, pelo menos, dois bens livres. Quando o bem for utilizado como garantia real da operação, será necessário solicitar documento atualizado e avaliação de mercado.

Para associados que estejam com o cadastro atualizado, estrutura patrimonial, renda e endividamento adequados, ausência de restrições e CrediScore superior a 60 pontos, são admitidas garantias fidejussórias (aval e ou fiança) para valores até R\$50.000,00. Acima desses valores serão necessárias garantias reais.

O Anexo II-A também regra as consultas de restrições que devem ser efetuadas. Para a concessão de limites e operações de crédito, a UA deverá, obrigatoriamente, consultar o Credit Bureau SERASA e o CrediScore SPC, além do Sisbacen nas opções orientadas. A UA não poderá deferir crédito ao associado sem score junto ao SPC, com exceção de colaboradores, desde que não possuam nenhuma restrição em aberto no SPC ou SERASA. Estas consultas têm validade de 90 dias para associados cujo risco total não ultrapasse R\$10.000,00 e de 30 dias para os demais casos.

Por fim, este manual lista dos documentos válidos para comprovação de renda quando da solicitação de operações de crédito, os quais são:

- a) declaração anual do IRPF;

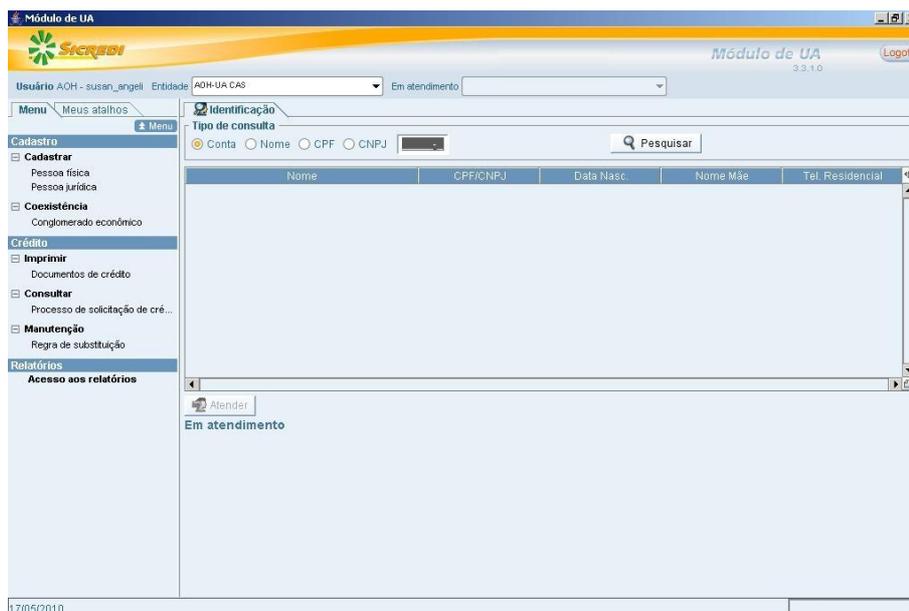
- b) contra cheques (deve-se avaliar, no mínimo, os últimos três documentos apresentados, tendo-se presente a renda bruta e líquida e, em especial, os descontos de amortizações com crédito consignado);
- c) extratos de contas bancárias que comprovem aplicações financeiras, onde constem os juros mensais auferidos;
- d) recibos de aluguéis mensais ou anuais recebidos de locações residenciais ou de áreas de terras rurais, que podem ser comprovados via contratos de locações ou de arrendamento. Os bens que dão origem a tais rendas devem constar do cadastro;
- e) recibo de pagamento emitido pela fonte pagadora;
- f) via original da DECORE (Declaração Comprobatória de Percepção de Rendimentos, dirigida principalmente a profissionais autônomos, profissionais liberais e empresários) atualizada e assinada pelo contador.

Outras rendas não declaradas poderão ser consideradas quando existirem evidências patrimoniais que possam ser registradas no cadastro do sistema Sicredi.

### **4.3. OS SISTEMAS CORPORATIVOS**

O Sicredi dispõe de sistemas complexos, direcionados aos principais processos efetuados por seus colaboradores. Atualmente, os principais sistemas que são necessários para a elaboração do cadastro e análise de risco dos associados são o Módulo de UA (MUA), o Sistema de atendimento (SIAT) e o Sistema de atendimento ao Crédito (SIAC).

A função principal do Módulo de UA é centralizar o cadastro de todos os associados do Sicredi em um banco de dados único. Resumidamente, este sistema permite o cadastramento de informações pessoais (como os dados de identificação do associado e seu cônjuge, regime de bens, dependentes, etc.), endereços e contatos, informações profissionais (ocupação, rendimentos e despesas), cadastro de bens, produtos em outras instituições financeiras e informações diversas como, por exemplo, o parecer do colaborador que efetuou o cadastro.



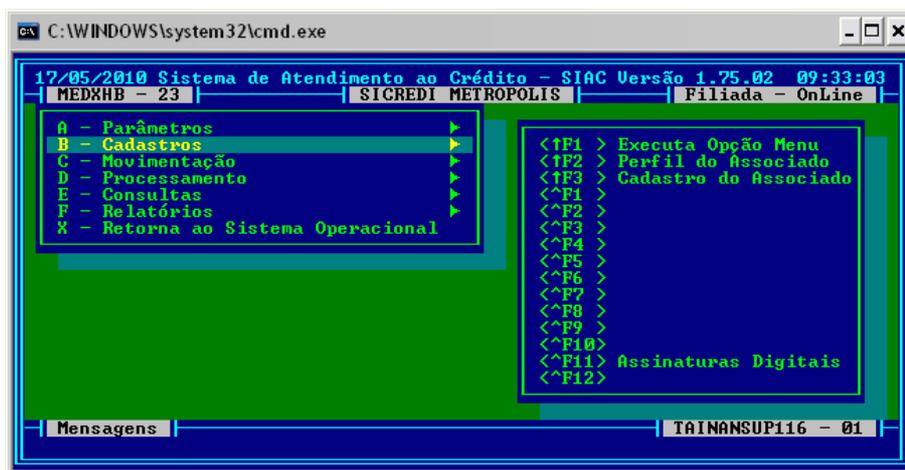
**Figura 2 - Módulo de UA**  
Fonte: Sicredi

Todos os dados cadastrais inseridos no MUA são exportados para o Sistema de atendimento (SIAT). Este sistema era utilizado antigamente para a elaboração do cadastro, porém os dados dos associados ficavam atrelados somente à sua cooperativa. Além do cadastro, este sistema possui diversas outras finalidades que continuam sendo utilizadas, como toda a movimentação de caixa, efetuada pelo módulo disponível na “opção G”, conforme Figura 3. Além disso, é através deste sistema que são feitas as contratações de cartão de crédito e cheque especial, subscrição de cota capital, investimentos, etc. e emitidos relatórios para todos estes produtos.



**Figura 3 - Sistema de atendimento**  
Fonte: Sicredi

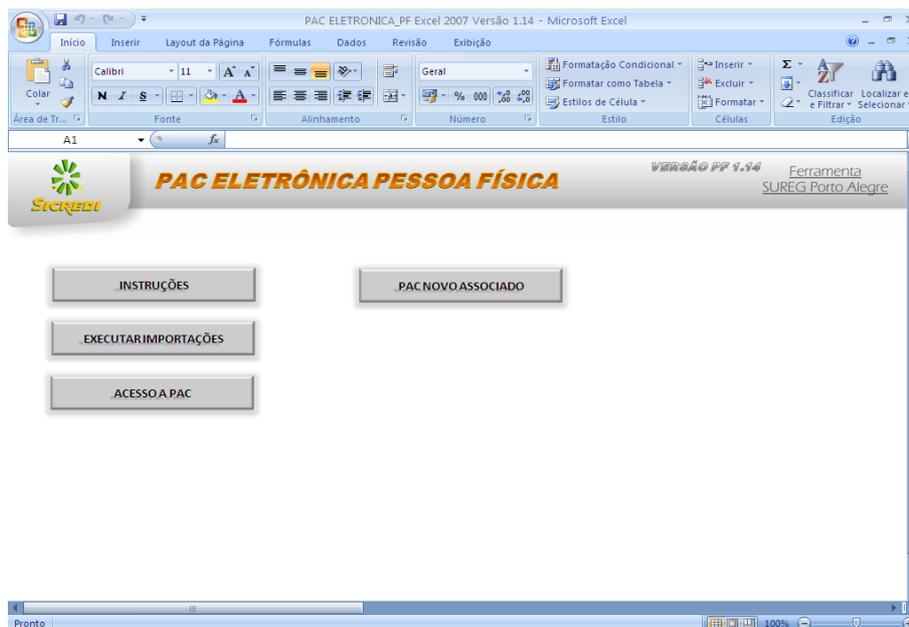
O SIAC, ou sistema de atendimento ao crédito, é o sistema utilizado atualmente para o processamento de empréstimos e gerenciamento do risco. Este sistema permite, entre outras funções, cadastrar as solicitações de empréstimos e as operações de crédito em si (ou transformar a solicitação de empréstimo em um empréstimo propriamente dito), efetuar liquidações, amortizações e lançamentos em empréstimos, contratar seguro prestamista, exportar dados para o banco, realizar análise qualitativa de risco, emitir diversos tipos de relatórios, etc. A UA Jardim Lindóia não utiliza o Sistema de atendimento ao Crédito durante a etapa de análise de crédito, e sim após a aprovação das operações. Isso ocorre porque o cadastramento da solicitação de crédito (que poderia ser utilizada para apreciação do comitê), além de ser demorado, não possui campos para o preenchimento de todas as informações que a cooperativa considera relevantes.



**Figura 4 - Sistemas de atendimento ao Crédito**

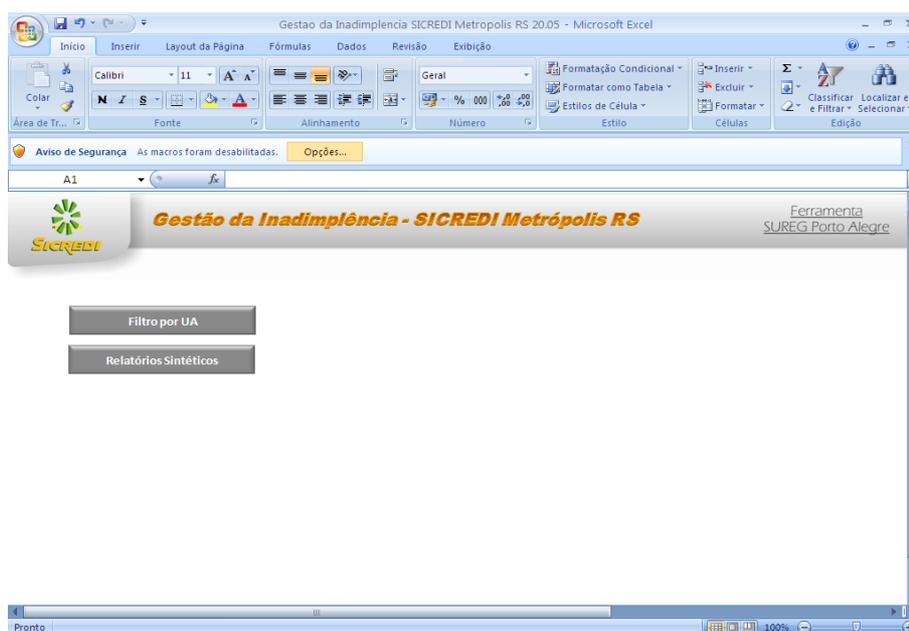
Fonte: Sicredi

Para a montagem das propostas de crédito, a unidade de atendimento faz uso de uma planilha elaborada pela Superintendência Regional para as suas cooperativas (Sicredi Metrópolis RS e Sicredi Empreendedores). Esta planilha, denominada PAC Eletrônica, importa dados do cadastro do associado e do seu “perfil”, ambos emitidos no Sistema de atendimento (SIAT). Além destes dados, fica a cargo do Gerente de Negócios ou Assistente de Negócios preencher os demais campos com informações relativas à renda, consultas de restrições, solicitações de crédito e parecer próprio.



**Figura 5 - PAC Eletrônica**  
Fonte: Sicredi

Por fim, o controle sobre os associados que estão em situação de inadimplência também é feito através de uma planilha elaborada pela Superintendência Regional e denominada “Gestão da inadimplência”. Esta planilha traz todos os dados de associados inadimplentes na cooperativa, os limites, valores utilizados e quantidades de dias em inadimplência para cada produto (cheque especial, cartão de crédito e empréstimo). A atualização dos dados ocorre com um dia de defasagem.



**Figura 6 - Planilha "Gestão da Inadimplência"**  
Fonte: Sicredi

## **4.4. O PROCESSO DE ANÁLISE DE CRÉDITO**

### **4.4.1. A elaboração das propostas de crédito pelos Gerentes de Negócios**

A unidade de atendimento Jardim Lindóia possui uma equipe responsável pelo atendimento às pessoas que desejam abrir contas ou contratar algum produto financeiro. Esta equipe é formada pelas Gerentes de Negócios e pelas Assistentes de Negócios, que estão divididas entre o atendimento a pessoas físicas ou jurídicas e são responsáveis por diferentes carteiras de clientes. Além de atender ao público, outra atividade destas colaboradoras é a elaboração das propostas de crédito que, posteriormente, são enviadas ao comitê de crédito.

Nesta UA, três Gerentes de Negócios têm suas carteiras de clientes formadas pelas contas de associados pessoas físicas. Duas são responsáveis pelas contas dos colaboradores do Sicredi (de acordo com a faixa de renda) e a terceira é responsável pelo público externo. Além delas, existem as Assistentes de Negócios, que também elaboram propostas de crédito, porém são responsáveis por carteiras de associados com menor renda.

A análise de crédito efetuada por cada uma das Gerentes tem diferentes níveis de profundidade, visto que a análise efetuada para clientes externos, em especial para os mais recentes, é minuciosa e detalhada, enquanto que para colaboradores do Sicredi é feita uma análise mais rápida e superficial. Quando recebem uma solicitação de empréstimo, as Gerentes de Negócios responsáveis pelos colaboradores solicitam um comprovante de renda, atualizam a renda e a profissão no cadastro, verificam as operações ativas do associado junto à cooperativa, bem como os produtos utilizados por ele, efetuam consulta cadastral no SPC, SERASA e SCR e elaboram a proposta de crédito utilizando a planilha PAC eletrônica.

Para elaborar a proposta de crédito, as colaboradoras acessam o SIAT e imprimem dois relatórios em arquivo: o cadastro do associado e o perfil do associado. O perfil do associado é o relatório que detalha o relacionamento do associado com a cooperativa com relação aos produtos conta corrente, conta investimento, conta capital (quotas-partes), conta poupança, captação, previdência, débito em conta, cartão de crédito, crédito e seguros. Além disso, este relatório informa se há registro de SERASA ou SCR para o CPF consultado.

Após a impressão dos relatórios, abre-se a planilha PAC eletrônica e ela importará os dados dos relatórios salvos em arquivo. Após a importação, a colaboradora ainda precisará preencher alguns dados como o seu nome e o valor da alçada, a renda do associado, a

ocorrência de restrições na SERASA, SPC e SCR, o endividamento e as parcelas mensais identificadas através da consulta ao Banco Central e os valores desejados de cheque especial, cartão ou empréstimo. Caso o associado esteja pleiteando operação de crédito, deve-se informar se será consignado em folha de pagamento e, por fim, preencher o parecer próprio, no qual geralmente as colaboradoras escrevem sobre a profissão do associado, a finalidade da solicitação, justificam a falta de algum dado, informam sobre os produtos utilizados e explicam algum dado se houver necessidade.

Após o preenchimento da PAC eletrônica, basta anexar os documentos: comprovante de renda, consultas de restrições e perfil do associado. A consulta de restrições tem validade de 30 dias e, caso seja confirmada alguma restrição, o associado deverá regularizar esta pendência antes de solicitar qualquer produto. Assim que a proposta estiver finalizada, ela será conferida pelo Gerente Administrativo Financeiro e encaminhada ao Comitê de Crédito da UA.

A análise de crédito efetuada para associados que não são colaboradores do Sicredi é mais detalhada. Quando um novo associado solicita cheque especial, cartão ou operações de crédito, a colaboradora conversa com ele sobre diversos assuntos a fim de, aos poucos, ir formando uma opinião com base em análise subjetiva. Essa primeira impressão pode definir o quão detalhada será a pesquisa sobre a pessoa, mas determinadas informações são indispensáveis. A Gerente de Negócios efetua consulta de restrições para a pessoa que deseja abrir a conta, seu cônjuge e todas as empresas com as quais possam ter relação, bem como o CPF no site da Receita Federal e no Tribunal de Justiça, solicita comprovante de residência e compara com os endereços informados nas consultas, faz cópia dos documentos originais e apõe carimbo responsabilizando-se pela conferência, solicita comprovante de renda e cópia do recibo do Imposto de Renda para confirmar a renda e o patrimônio, verifica se as fontes de renda são permanentes ou sazonais e, quando houver qualquer dúvida, liga para os telefones residencial e comercial fornecidos para saná-las e obter maiores informações, como tempo de experiência no ramo, atividade exercida pelo cônjuge, explicações sobre as fontes de renda, moradia, etc.

Para cada caso poderão ser analisadas diferentes questões, porém a montagem da proposta que será encaminhada ao comitê de crédito é semelhante à descrita anteriormente. A colaboradora emite os relatórios no SIAT, preenche a PAC eletrônica e anexa as consultas efetuadas, comprovante de renda, perfil do associado e mais algum documento que seja relevante para a análise. Então a proposta é conferida pelo gerente Administrativo Financeiro e encaminhada ao Comitê de Crédito.

#### **4.4.2. O comitê de crédito da UA**

O comitê de crédito da UA Jardim Lindóia reúne-se três vezes por semana e é formado pelos seguintes integrantes: a Gerente de UA, o Gerente Administrativo Financeiro, uma Gerente de Negócios PF e a Gerente de Negócios PJ. A preparação oferecida a estes colaboradores para que possam atuar como analistas de crédito são o curso de análise de crédito disponível na plataforma de ensino a distância e um treinamento em forma de estudo de caso que é ministrado semestralmente pelo analista de crédito da superintendência regional. As atividades realizadas pelo comitê de crédito são analisar processos de demissões dos associados, devoluções de cheque para o dia, propostas de abertura de contas, cadastramento de cheque especial, cartão de crédito e empréstimos.

O Gerente Administrativo Financeiro tem o papel de relator, então para cada proposta ele informa o nome do associado, sua profissão, tempo de trabalho, renda, pontuação no CrediScore, limites vigentes, valores solicitados, bem como o valor das parcelas no caso de empréstimos, percentual de comprometimento da renda mensal com esta nova operação, taxa de juros e o parecer do analista responsável pela elaboração da proposta. Geralmente os principais produtos utilizados pelo associado constam no parecer do analista. Com base nestas informações, o comitê decide entre aprovar a solicitação, negá-la ou deixá-la “em andamento”, nos casos em que são necessárias maiores informações, como a possibilidade de inclusão de garantias.

Nos casos em que a proposta fica “em andamento”, ela é devolvida à Gerente de Negócios para que esta providencie as informações necessárias e encaminhe novamente ao comitê. Existem casos em que a decisão extrapola a alçada da unidade de atendimento e as propostas são encaminhadas ao comitê de crédito da superintendência regional.

#### **4.5. ESTUDO DOS ASSOCIADOS DA UNIDADE DE ATENDIMENTO E DOS ASSOCIADOS EM SITUAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA**

O objetivo deste capítulo é identificar o perfil dos associados que estavam em situação de inadimplência há mais de 30 dias e verificar se existem traços que caracterizem tendência à inadimplência ou particularidades que permitam chegar a conclusões sobre aspectos a serem

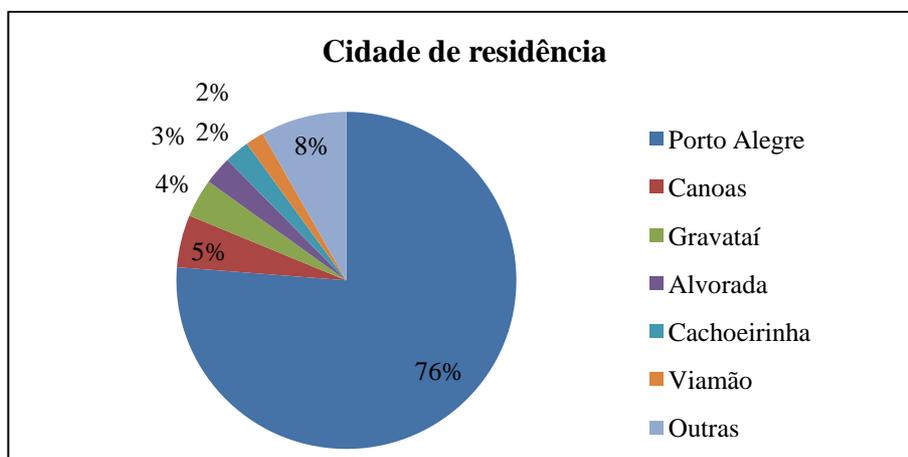
melhorados durante a análise de crédito. A pesquisa para a obtenção dos dados foi feita com base nos 59 associados que estavam inadimplentes há mais de 30 dias em relatório emitido no dia 18/05/10. Não é possível extrair este relatório com datas passadas, por isso não foi possível traçar uma linha de tendência.

Antes de estudar o perfil do associado inadimplente, é interessante verificar qual é o perfil do associado da UA Jardim Lindóia de forma geral. O levantamento de dados sobre os associados desta unidade de atendimento começou no dia 22 de maio de 2010 e, posteriormente, novas informações foram adicionadas, por isso alguns dados podem ter sofrido alterações visto que novas contas são abertas e atualizações cadastrais são efetuadas diariamente.

#### 4.5.1. Identificação do perfil dos associados da UA Jardim Lindóia

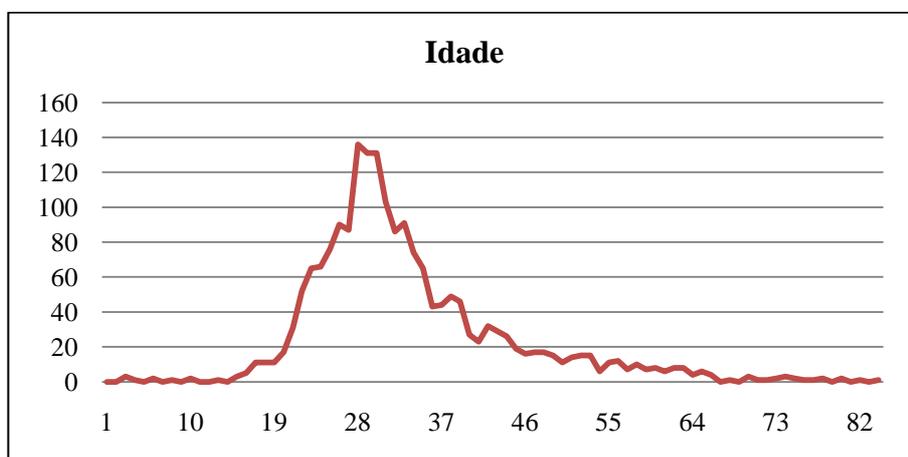
A unidade de atendimento possuía, no dia 22 de maio, 2100 contas ativas, sendo que 1928 (92%) pertencem a pessoas físicas. Em levantamento feito pela gerência em março, 1161 associados de um total de 2077 eram colaboradores do Sicredi, ou seja, se este número estivesse inalterado até o dia 22 de maio, 60% dos associados pessoas físicas seriam colaboradores do Sicredi.

São apresentados a seguir gráficos para ilustrar as principais características dos associados. O Gráfico 1 mostra que a grande maioria dos associados reside em Porto Alegre, mas 24% deles residem em outras cidades, principalmente na região metropolitana:



**Gráfico 1 – Distribuição dos associados por cidade de residência**  
Fonte: Sicredi

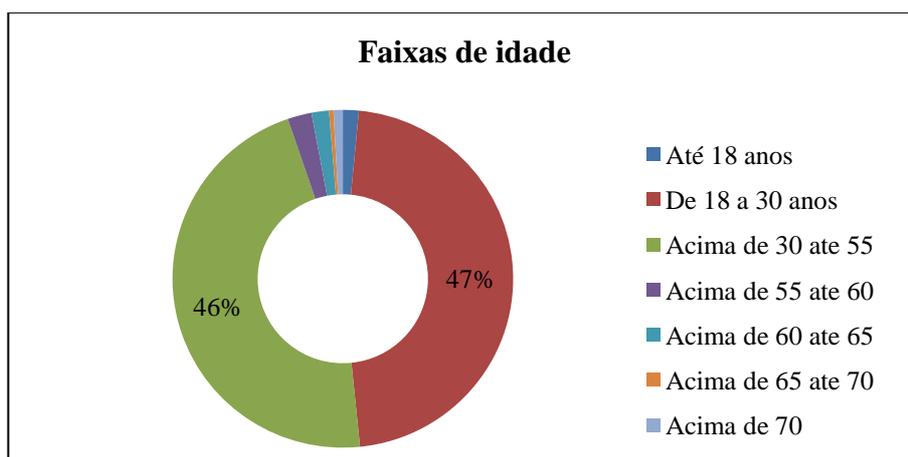
O Gráfico 2 mostra a distribuição dos associados por idade. A idade mais frequente entre eles (moda) é 28 anos, porém a média é de 33 anos.



**Gráfico 2 - Distribuição dos associados por idade**

Fonte: Sicredi

O Gráfico 3 divide os associados em faixas de idade, as quais correspondem às faixas definidas pelo Manual de Políticas de Crédito do Sicredi (Anexo II) para a classificação de risco dos associados. Dessa forma, pode-se dizer que 93% dos associados estão divididos entre os níveis de risco 1 e 3 (de 1 a 9), o que é um fator positivo.

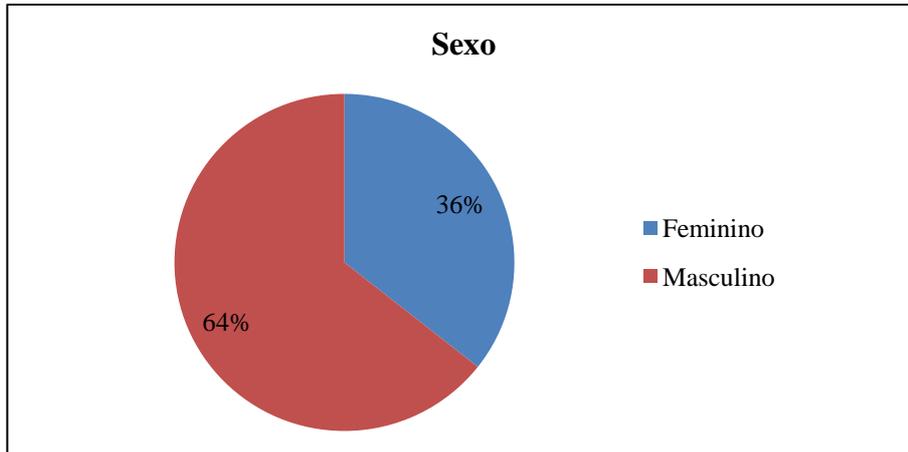


**Gráfico 3 - Distribuição dos associados por faixa de idade**

Fonte: Sicredi

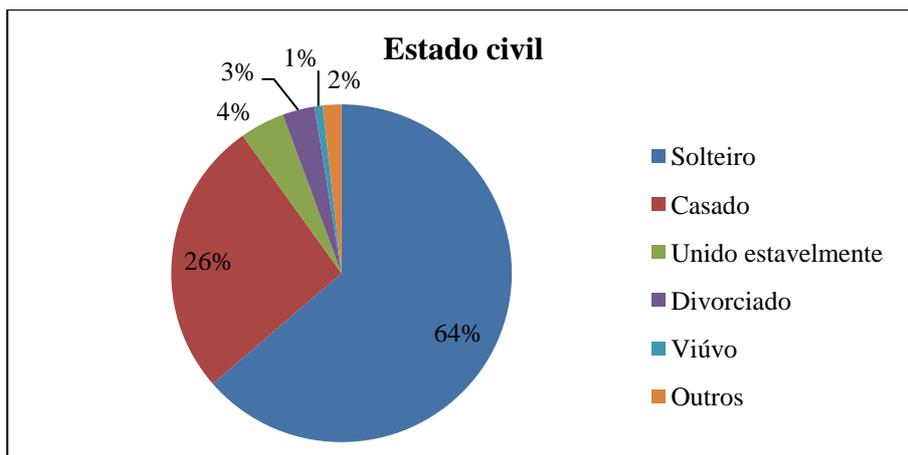
Com relação ao sexo, é grande a maioria de homens, com 1241 associados do sexo masculino contra 687 do sexo feminino, conforme Gráfico 4. Esta realidade diverge do perfil dos moradores da Região Metropolitana de Porto Alegre, que, segundo a Síntese dos

Indicadores Sociais (IBGE, 2007) tinha uma razão de 92 homens para cada 100 mulheres. O elevado número de colaboradores do sexo masculino aponta uma relação com o perfil do profissional de TI, que são grande parcela dos colaboradores de Centro Administrativo Sicredi.

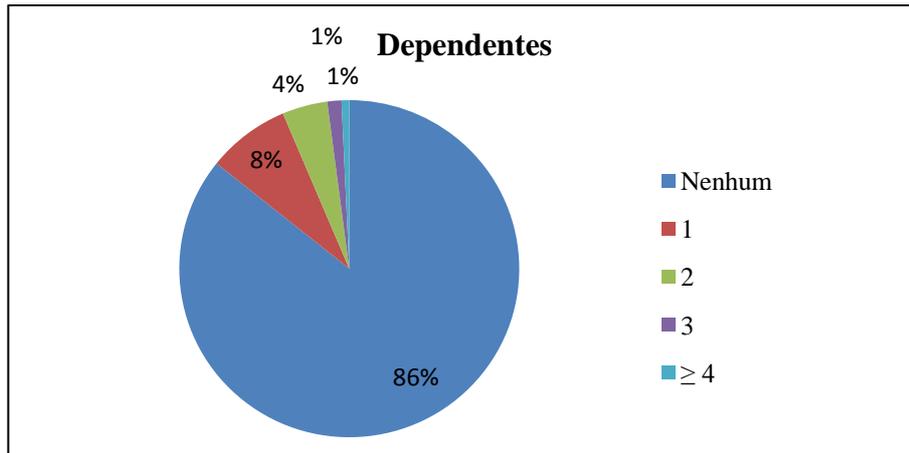


**Gráfico 4 - Distribuição dos associados por sexo**  
Fonte: Sicredi

Outras características dos associados é que quase dois terços deles são solteiros e 86% não possuem nenhum dependente, sendo que apenas 6% possuem dois filhos ou mais, conforme segue:

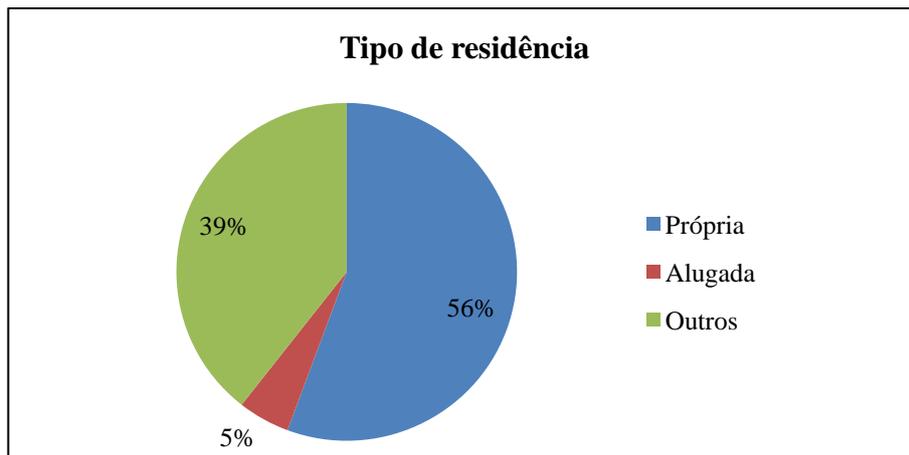


**Gráfico 5 - Distribuição dos associados por estado civil**  
Fonte: Sicredi



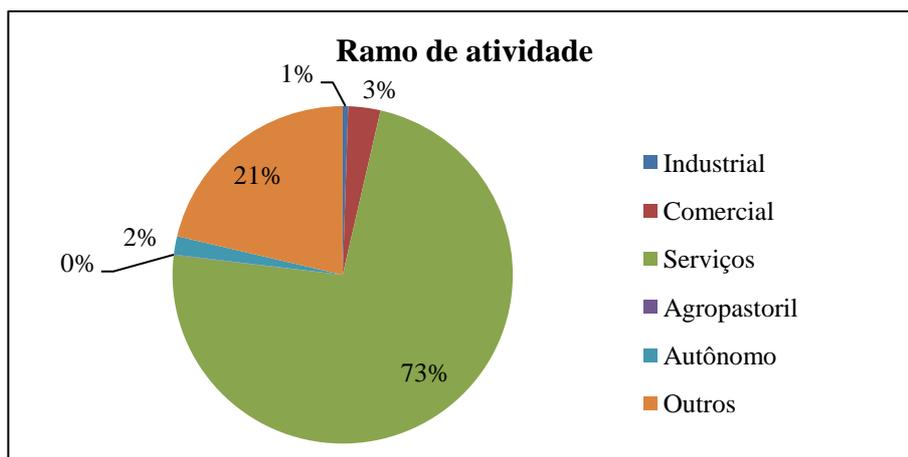
**Gráfico 6 - Distribuição dos associados por número de dependentes**  
Fonte: Sicredi

De acordo com o Gráfico 7, mais da metade dos associados possui residência própria e apenas 5% comprometem sua renda mensal com pagamento de aluguel.



**Gráfico 7 - Distribuição dos associados por tipo de residência**  
Fonte: Sicredi

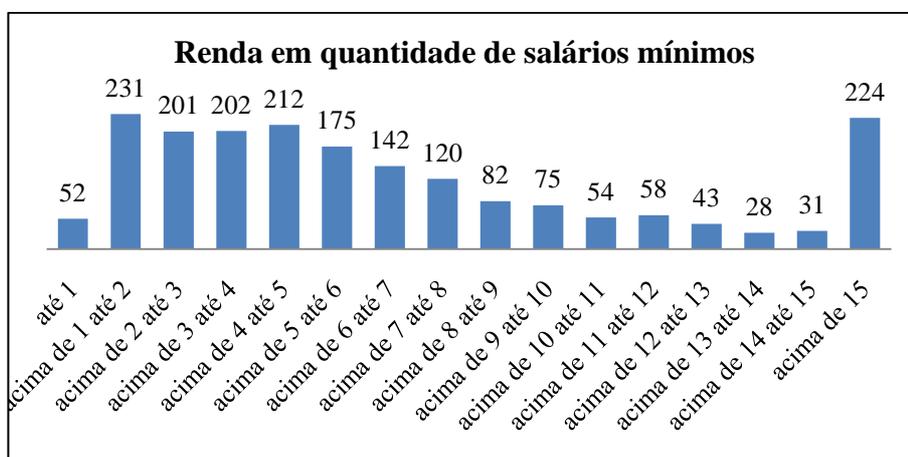
A grande parcela de colaboradores do Sicredi que tem sua conta na UA Jardim Lindóia é um forte elemento para a distribuição dos associados por ramo de atividade, o que é caracterizado pelo alto percentual de trabalhadores do ramo de serviços.



**Gráfico 8 - Distribuição dos associados por ramo de atividade**

Fonte: Sicredi

Considerando todos os associados da Unidade de Atendimento, verifica-se a média salarial de R\$4.502,12, e este valor se enquadra na faixa “acima de 8 até 9 salários mínimos” no Gráfico 9. Excluindo os associados que ganham acima de 15 salários mínimos, a média salarial cai para R\$2.826,11, o que se enquadra na faixa “acima de 5 até 6 salários mínimos” no Gráfico 9. As faixas salariais baseiam-se no valor do salário mínimo de R\$510,00.



**Gráfico 9 - Distribuição dos associados por quantidade de salários mínimos**

Fonte: Sicredi

Além dos dados acima, identificou-se que 1.012 dos 1.928 associados (52%) possuem bens cadastrados, porém não foi possível identificar exatamente quantos são bens livres. É possível que este dado esteja inconsistente se observarmos que 56% dos associados possuem residência própria e os bens cadastrados podem ser tanto imóveis como veículos, máquinas e equipamentos ou semoventes.

Em resumo, o associado médio da UA Jardim Lindóia é homem, solteiro, sem filhos, possui residência própria em Porto Alegre, tem 33 anos, trabalha no ramo de serviços, abriu sua conta há 40 meses e recebe um salário mensal de R\$4.502,12.

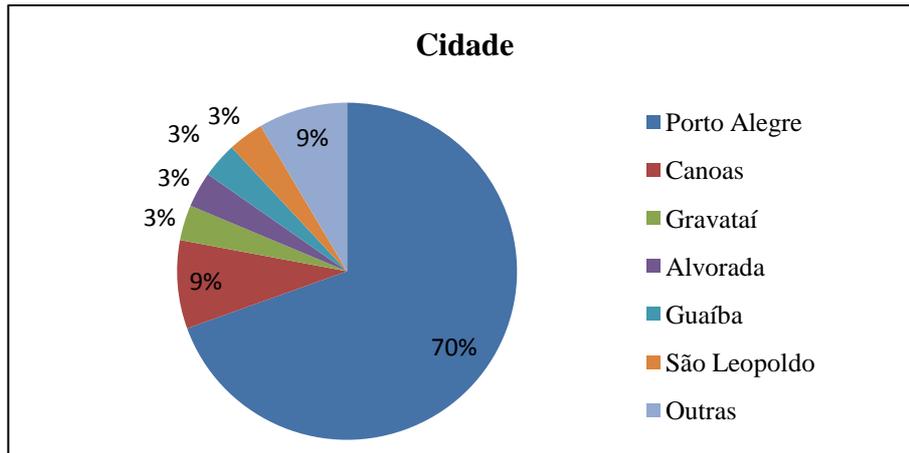
#### **4.5.2. Identificação do perfil dos associados em situação de inadimplência superior a trinta dias**

No dia 18/05 havia 59 associados em situação de inadimplência superior a 30 dias: 17 registros de inadimplentes na modalidade cheque especial, 20 registros de inadimplentes na modalidade cartão de crédito e 48 registros de inadimplentes na modalidade empréstimo. Existem clientes que estão inadimplentes em mais de um produto.

Destes 59 associados, nenhum é colaborador do Sicredi atualmente, mas 46% deles são ex-colaboradores. Certamente o desemprego é um fator relevante como causa de inadimplência, porém sabe-se que grande parte destes ex-colaboradores empregaram-se novamente em pouco tempo. De todos os ex-colaboradores, 48% tiveram o seu cadastro atualizado com uma nova empresa. Isto leva a crer que existam outros motivos alheios às dificuldades financeiras como causa do não cumprimento das obrigações assumidas junto à cooperativa.

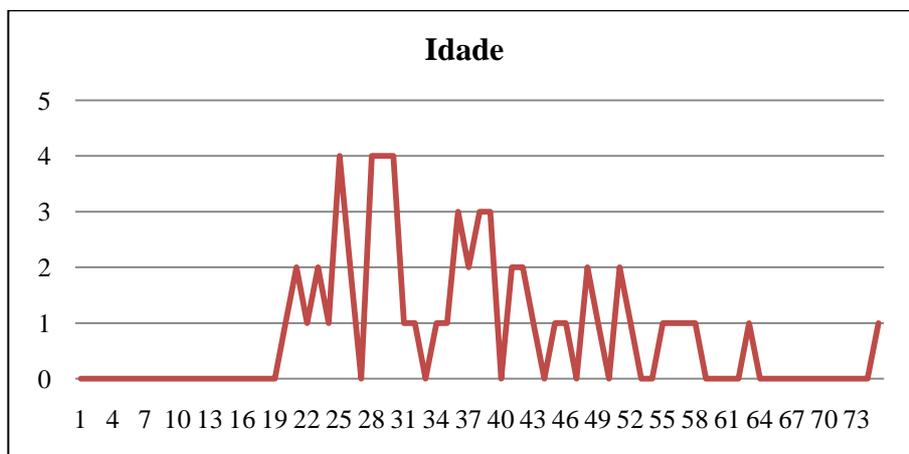
Para comparar o perfil destes 59 associados com o perfil do associado média da UA Jardim Lindóia, verificaram-se os mesmos dados cadastrais, os quais estão detalhados a seguir. Optou-se por não detalhar os dados por produto, pois o universo de análise é muito restrito, de modo que as particularidades encontradas para as pessoas inadimplentes em cheque especial, cartão ou empréstimo serão citadas ao fim do capítulo.

O Gráfico 10 mostra que a grande maioria dos associados reside em Porto Alegre, mas 30% deles residem em outras cidades, principalmente na região metropolitana:

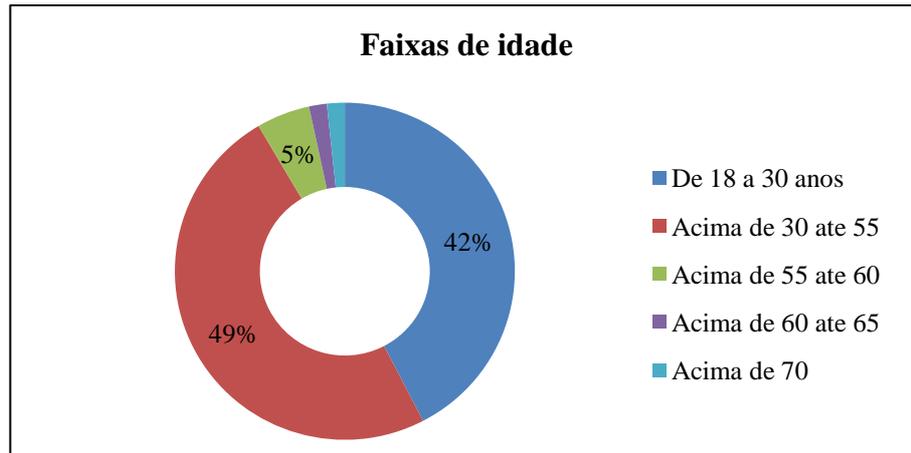


**Gráfico 10 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por cidade de residência**  
Fonte: Sicredi

A distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por idade não fica tão clara no Gráfico 10 mas, de acordo com o Gráfico 11, podemos perceber que metade dos associados estão na faixa dos 30 aos 55, e grande parte está na faixa dos 18 aos 30. A média de idade é de 36 anos.

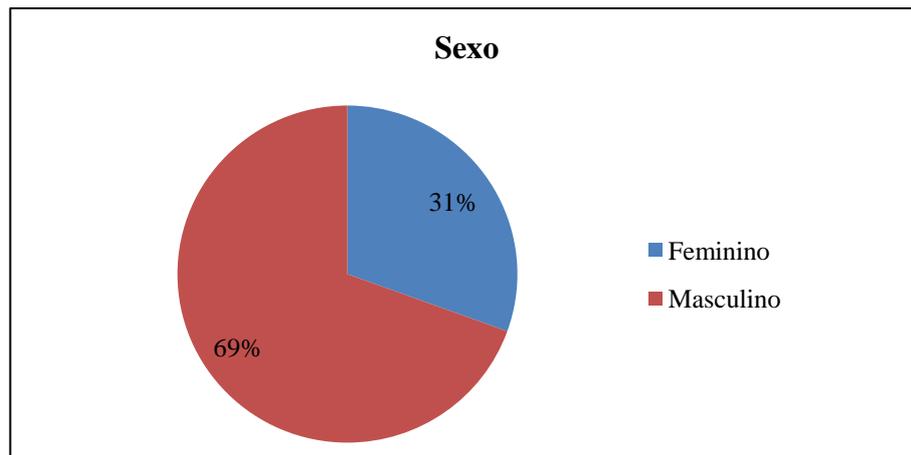


**Gráfico 11 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por idade**  
Fonte: Sicredi



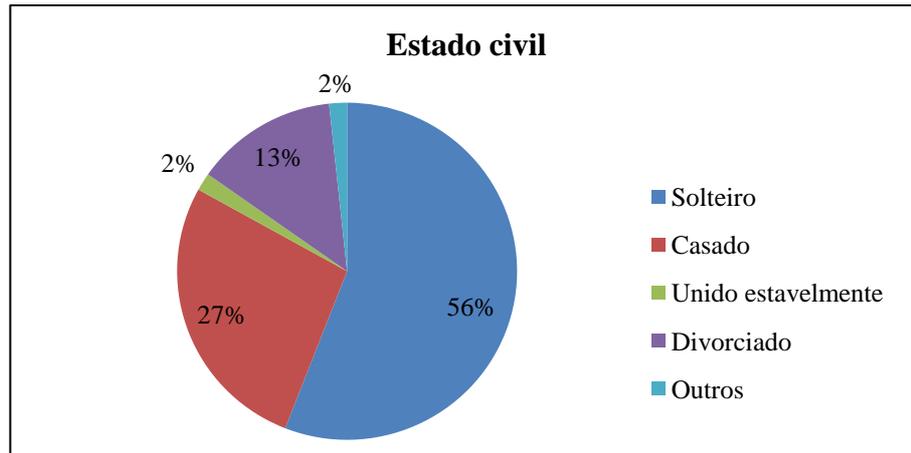
**Gráfico 12 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por faixa de idade**  
Fonte: Sicredi

Assim como na análise dos associados em geral, predomina o número de pessoas do sexo masculino, com quase 70% da população.

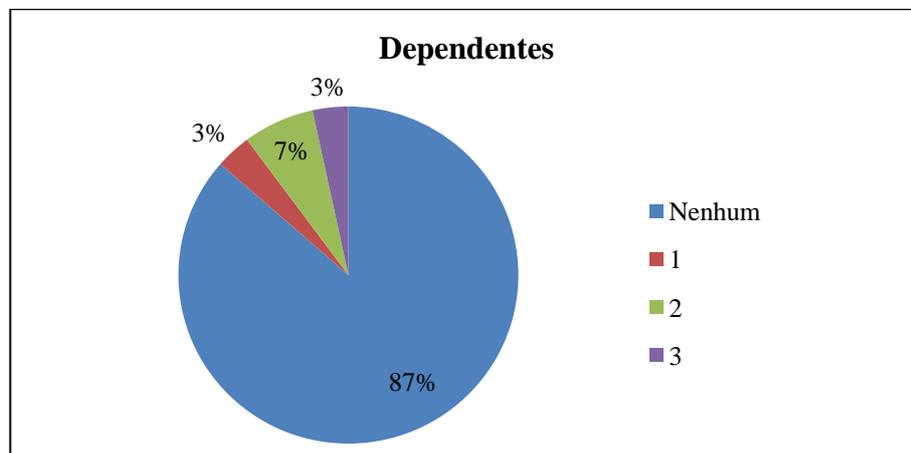


**Gráfico 13 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por sexo**  
Fonte: Sicredi

Entre os inadimplentes o predomínio dos solteiros não é tão forte quanto identificado na análise dos associados da cooperativa de forma geral, mesmo assim representam mais da metade das pessoas analisadas e grande parcela deles não possui dependentes, conforme evidenciado nos Gráficos 14 e 15.

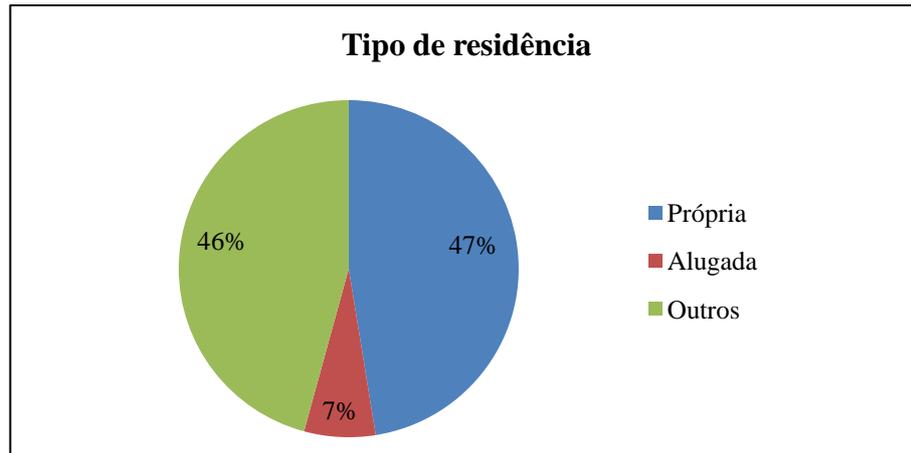


**Gráfico 14 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por estado civil**  
Fonte: Sicredi



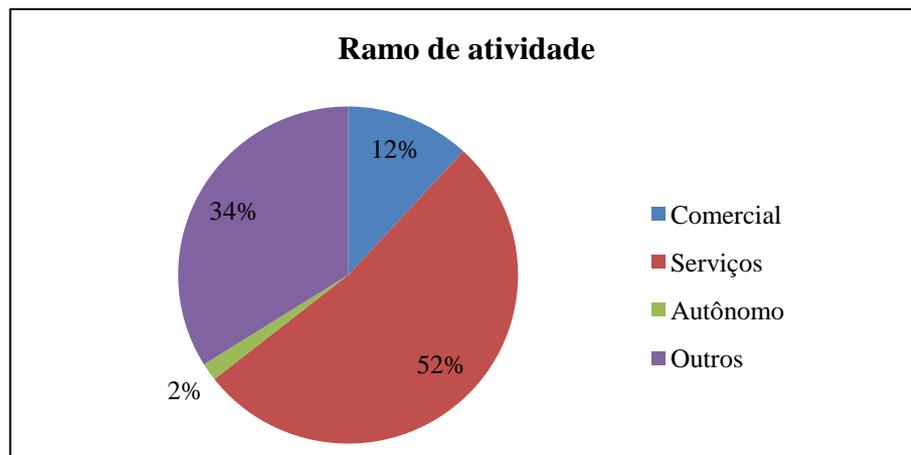
**Gráfico 15 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por número de dependentes**  
Fonte: Sicredi

O Gráfico 16 demonstra que quase a metade dos associados em atraso com suas obrigações possuem residência própria e apenas 7% deles compromete parcela de sua renda com pagamento de aluguel.



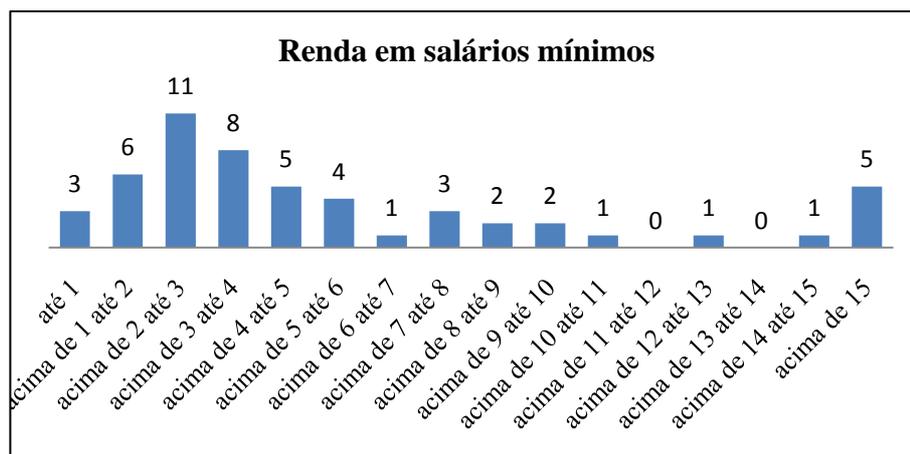
**Gráfico 16 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por tipo de residência**  
Fonte: Sicredi

Com relação ao ramo de atividade, confirma-se novamente um maior número de trabalhadores do ramo de serviços, porém neste caso há maior equilíbrio com outros tipos de atividades.



**Gráfico 17 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por ramo de atividade**  
Fonte: Sicredi

Considerando todos os associados inadimplentes há mais de 30 dias, verifica-se a média salarial de R\$3.275,51, e este valor se enquadra na faixa “acima de 6 até 7 salários mínimos” no Gráfico 18. Excluindo os associados inadimplentes há mais de 30 dias que ganham acima de 15 salários mínimos, a média salarial cai para R\$2.344,20, o que se enquadra na faixa “acima de 4 até 5 salários mínimos” no Gráfico 9.



**Gráfico 18 - Distribuição dos associados inadimplentes há mais de 30 dias por quantidade de salários mínimos**

Fonte: Sicredi

Além dos dados acima, identificou-se que 26 dos 59 associados inadimplentes há mais de 30 dias (44%) possuem bens cadastrados, porém não foi possível identificar exatamente quantos são bens livres. É possível que este dado esteja incompleto se observarmos que 47% dos associados possuem residência própria e os bens cadastrados podem ser tanto imóveis como veículos, máquinas e equipamentos ou semoventes.

Em resumo, o associado médio inadimplente há mais de 30 dias em algum produto é homem, solteiro, sem filhos, possui residência própria em Porto Alegre, tem 36 anos, trabalha no ramo de serviços, abriu sua conta há 26 meses e recebe um salário mensal de R\$3.275,51.

Identificou-se algumas particularidades com relação aos produtos em que cada associado ficou inadimplente. No dia em que esta pesquisa foi feita, 1.531 associados da UA (79%) possuíam limite de cheque especial. Dezesete deles (1%) estavam em situação de adiantamento a depositante e apresentavam os seguintes dados:

<b>CHEQUE ESPECIAL</b>	<b>a) Associados da UA</b>	<b>b) Associados em AD há mais de 30 dias</b>	<b>c) Representatividade (b / a)</b>
<b>Valor total concedido</b>	R\$2.906.160,00	R\$14.400,00	0,5%
<b>Valor total utilizado</b>	R\$563.912,52	R\$3.897,96	0,7%
<b>Limite médio por associado</b>	R\$1.898,21	R\$1.107,69	-

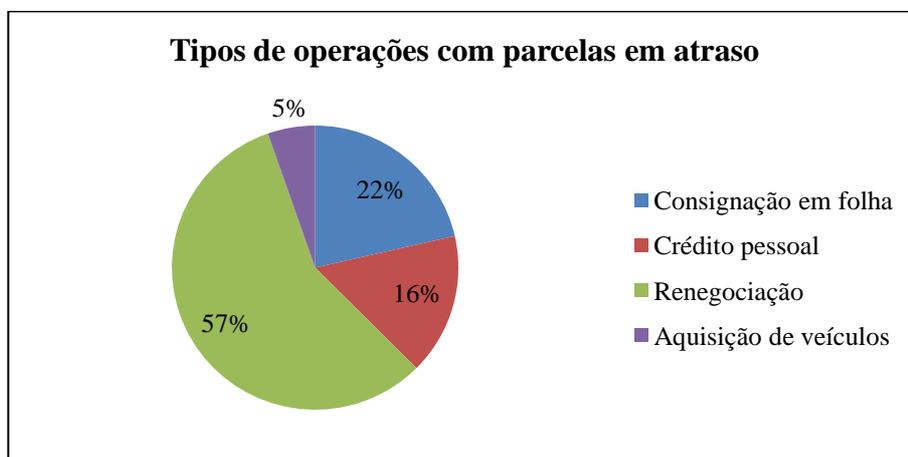
**Quadro 10 - Dados sobre o cheque especial**

Fonte: Sicredi

O valor de limite médio por associado indica que a unidade de atendimento resguardou-se, concedendo limite de menor valor aos associados que posteriormente confirmaram a tendência à inadimplência. O prazo médio de inadimplência destes 17 associados era de 67 dias e suas contas estão abertas, em média, há 23 meses.

Com relação aos cartões, o número de associados que possuíam cartão de crédito ativo na UA Jardim Lindóia era de 1.298 no momento da pesquisa. O limite de crédito total disponível a estes associados era R\$4.809.530,00, sendo que a média de limite por cartão fica em R\$3.705,00. Deste total de associados, 20 estavam inadimplentes há mais de 30 dias. Em média o prazo de atraso era de 109 dias, suas contas estavam abertas há 24 meses e sua idade era 40 anos.

Com relação aos empréstimos, 605 associados possuíam operações de crédito ativas no dia em que foi feita a consulta. O valor total liberado para estes associados foi R\$10.120.033,84, sendo que o valor total das parcelas em atraso há mais de 30 dias era R\$65.218,63 (0,6% do valor liberado para os empréstimos ativos). Quarenta e oito associados eram responsáveis por este valor e as operações tomadas por eles estavam divididas conforme segue:



**Gráfico 19 - Tipo das operações em situação de inadimplência há mais de 30 dias**

Fonte: Sicredi

A Gerente da unidade de atendimento, Ruth Wentz, explica o alto percentual de inadimplência em operações de renegociação porque, ao contratar esta linha de crédito, todos os limites do associado (cartão de crédito e cheque especial) são reduzidos a zero e, a partir do pagamento da primeira parcela, seu CPF é excluído dos cadastros de restrições. Dessa forma, os associados conseguem abrir contas e obter limites em outras instituições financeiras e deixam de operar e de pagar sua dívida para com a Cooperativa. Neste caso seria mais

prudente avaliar a possibilidade de exigência de garantia para cadastramento de renegociação, de modo que o associado não perca seu vínculo com a cooperativa.

#### **4.6. SUGESTÕES PARA UMA MELHOR ANÁLISE DE CRÉDITO PARA PF NA UA JARDIM LINDÓIA**

O processo de análise de crédito e os itens que serão observados para a tomada de decisão podem variar muito de uma instituição para outra. Isto, inclusive, constitui fator relevante para a competitividade entre instituições concorrentes, visto que o cliente dará preferência por operar com a instituição mais ágil e flexível e cujo processo é menos burocratizado. A experiência que cada empresa adquire com os seus clientes aliada à observação das práticas de mercado e da legislação são os elementos que devem ser utilizados para o delineamento e aprimoramento das políticas de crédito, as quais deverão estar de acordo com a região de atuação e o público-alvo.

O analista de crédito poderá identificar quais são os fatores mais relevantes para caracterizar a capacidade ou fragilidade do associado em honrar seus compromissos financeiros. Dessa forma, consegue evitar a necessidade de solicitar uma grande quantidade de dados e documentos desnecessários aos associados, tornando o processo mais rápido e fácil para ambos. Obviamente, o analista de crédito deverá ter o cuidado de solicitar informações suficientes para a elaboração de um bom julgamento, pois não é admissível comprometer a segurança da instituição com uma análise de crédito incompleta ou superficial.

Como forma de selecionar os dados que irão compor a análise de crédito, a instituição pode basear-se nos itens cadastrais reconhecidamente mais importantes, conforme estudo do mercado em geral e da literatura, e também nos traços que caracterizam os seus associados inadimplentes. Para isso, é preciso traçar periodicamente o perfil dos associados inadimplentes com base nos dados cadastrais e, se possível, aprofundar a análise individual tentando descobrir quais foram as causas da situação de inadimplência. Esse estudo pode concluir que existem fatores comuns à grande maioria dos associados, indicando uma tendência, ou variar de acordo com a época e a situação da economia. De qualquer forma, servirá como um alerta sobre os pontos que diferenciam os associados inadimplentes dos associados em situação de normalidade.

Conhecer o perfil dos associados possibilita a construção de uma análise adequada às características dos clientes. Além de desburocratizar o preenchimento do cadastro, confere mais segurança e competitividade à instituição, que pode ajustar as políticas de crédito de forma a conceder mais crédito a quem possui maior pontuação e restringir mais o acesso ao crédito àqueles que não tem uma pontuação tão boa. Para que este tipo de análise funcione adequadamente, é preciso que seja consistente e padronizada, ou seja, é aconselhável um modelo como o *Credit Scoring*.

O *Credit Scoring* é um modelo reconhecido para realização de análise de crédito e é adotado por instituições de todo o mundo. Além de ser uma prática do mercado, a utilização deste método pode ser customizada e calibrada para a realidade de cada analista. No Sicredi, o *Credit Scoring* é utilizado em uma versão resumida apenas para a avaliação de risco dos associados e operações ativas para fins de provisão, por isso uma das sugestões apresentadas será a adoção deste modelo como padrão de análise de crédito para todos os associados.

Além disso, a breve análise da inadimplência efetuada neste trabalho aponta para uma revisão da análise de crédito concedido aos colaboradores do Sicredi. Surgem como principais oportunidades de melhoria a análise da estabilidade dos associados no emprego e a adoção de critérios baseados no tempo de abertura da conta corrente. Para confirmar os traços característicos dos associados inadimplentes é interessante que os colaboradores da cooperativa efetuem estudos sobre o perfil destes associados continuamente, em períodos pré-definidos. Estes apontamentos e a adoção do *Credit Scoring* serão melhor desenvolvidos a seguir.

#### **4.6.1. Avaliar periodicamente o perfil dos associados inadimplentes**

Uma das características que diferenciam as cooperativas de crédito em geral dos bancos comerciais é o relacionamento mais próximo com os associados. Este relacionamento tem como vantagem um maior nível de conhecimento sobre a vida pessoal e profissional das pessoas, o que é positivo para a realização de análises de crédito. As unidades de atendimento, e entre elas a UA Jardim Lindóia, podem aproveitar esta relação estreita com os associados para identificar quais são os traços em comum entre aqueles que acabam sendo considerados bons ou maus pagadores.

Estudar as características dos associados em situação de inadimplência e compará-las às características daqueles que pagam em dia é uma boa maneira de delinear o perfil do associado para com o qual é preciso estar atento ao avaliar liberações de crédito. Por isso, sugere-se que a UA Jardim Lindóia adote procedimento semelhante ao que foi feita na seção 4.5.1 deste trabalho e mantenha registros históricos dos dados obtidos. O registro histórico permite confirmar as informações resultantes da pesquisa, verificar se existe alguma tendência e manter um acompanhamento sobre a carteira de clientes. Além disso, é importante colher os dados no momento previamente definido para a pesquisa, pois os sistemas utilizados atualmente não permitem filtrar quais associados estavam em determinada situação em uma data passada, além do que o cadastro não armazena as informações antigas quando há atualização.

Para traçar um perfil consistente, a UA deverá definir com antecedência a periodicidade em que a pesquisa será feita, o conceito de associado inadimplente e os dados que serão pesquisados. Os dados poderão ser obtidos através do cadastro (Módulo de UA) e também através de formulários de visitas realizadas para fins de cobrança. Durante as visitas é possível questionar o associado sobre os motivos que o levaram à inadimplência e avaliar as respostas obtidas.

Para que tenha informações relevantes para a análise de crédito e passíveis de obtenção pelos colaboradores, o relatório pode ser elaborado com os seguintes dados:

- a) idade;
- b) sexo;
- c) estado civil;
- d) dependentes;
- e) município de residência;
- f) tipo de residência;
- g) tempo de residência no endereço atual;
- h) quantidade de registros de atraso nos pagamentos (pontualidade);
- i) tempo médio de atraso nos pagamentos;
- j) ocorrência de restrição/desabono;
- k) faixa de SPC CrediScore;
- l) endividamento financeiro;
- m) tempo de experiência no emprego atual;
- n) área de atuação;
- o) renda bruta mensal;

- p) patrimônio bruto;
- q) composição do patrimônio (imóvel, automóvel, máquina, jóias, aplicações, etc.);
- r) patrimônio/renda;
- s) motivo de inadimplência alegado pelo associado;
- t) percentual de comprometimento da renda com despesas gerais;
- u) trabalha ou já trabalhou no Sicredi?
- v) tipo de operação em que ficou inadimplente (cheque, cartão e/ou empréstimo);

Após o levantamento dos dados estar completo, o colaborador pode chegar a conclusões comparando as informações que forem possíveis extrair para associados da UA como um todo. Para isso, é necessário que haja compromisso dos colaboradores com o correto preenchimento e atualização do cadastro. É interessante que seja armazenado também um breve cenário da economia naquele momento, incluindo, por exemplo, as taxas de juros, o nível de desemprego e o nível de inadimplência.

#### **4.6.2. Adequar a análise de crédito às fragilidades mais comuns entre os inadimplentes**

Uma das utilidades que há em conhecer o perfil dos associados e, em especial, dos inadimplentes, é identificar possíveis fragilidades ou possibilidades de melhoria no processo de análise de crédito. Esta deve ser uma atividade dinâmica, pois as mudanças nos cenários político e econômico afetam diretamente o mercado de crédito e a capacidade financeira dos indivíduos. No caso da UA Jardim Lindóia, surgiram dois pontos principais após traçar o perfil dos associados inadimplentes há mais de 30 dias. O primeiro ponto é que, em média, suas contas foram abertas há 26 meses, enquanto que o associado médio da UA abriu sua conta há 40 meses. O segundo ponto é que 46% deles são ex-colaboradores do Sicredi e tiveram acesso facilitado ao crédito.

Os dados da seção 4.5.2 apresentam o tempo de abertura de conta dos associados inadimplentes há mais de 30 dias no momento em que a pesquisa foi feita. A informação seria mais apropriada se soubéssemos o tempo de abertura da conta corrente no momento em que se configurou o atraso superior a 30 dias. De qualquer forma, podemos notar que este público

tem sua conta aberta há menos tempo do que o associado médio da cooperativa, porém há mais tempo do que se considera um prazo bom na política de crédito da cooperativa.

A política de crédito da cooperativa aborda o tempo de abertura da conta quando define:

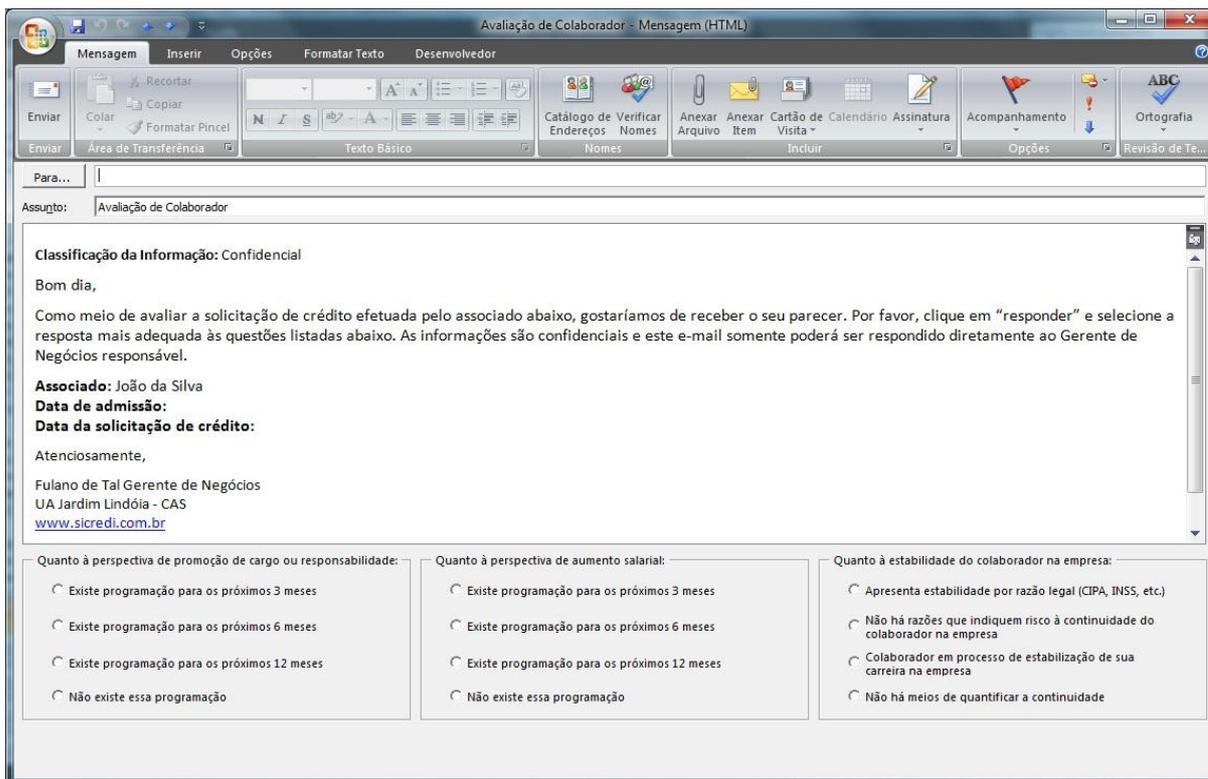
- a) que empregados com menos de seis meses de vínculo empregatício só poderão obter limites caso seu CrediScore seja superior a 50;
- b) se o associado receber o crédito do salário no Sicredi, este prazo pode ser reduzido para três meses e colaboradores do Sicredi podem ter direito a exceções;
- c) associados com o mínimo de 6 meses de associação na Cooperativa e CrediScore igual ou superior a 50 pontos e associados com menos de 6 meses de associação, porém com CrediScore igual ou superior a 70 pontos podem ser dispensados da necessidade de ter um avalista caso seu patrimônio livre represente no mínimo 150% do valor das operações em aberto e em análise.

A sugestão aqui é avaliar se não seria prudente aumentar o tempo que se utiliza como parâmetro para a concessão de crédito de acordo com a realidade a UA. Para isso, sugere-se identificar o tempo de abertura da conta no momento em que ocorre a inadimplência durante determinado período e revisar a política de crédito com relação aos parâmetros atuais e a realidade observada.

Como segundo ponto desta análise, o alto percentual de ex-colaboradores inadimplentes indica a necessidade de aprofundar as pesquisas sobre a estabilidade no emprego e o caráter do colaborador que adquire crédito. Sugere-se que seja adotada, durante a análise de crédito para colaboradores do Sicredi, uma pesquisa junto ao gerente responsável pela área em que este associado atua.

Para minimizar o tempo de resposta e aumentar a probabilidade de retorno da informação, pode-se elaborar um questionário com perguntas escalonadas que será enviado por e-mail do Gerente de Negócios da UA para o Gerente responsável pelo associado. Antes de adotar esta prática, é imprescindível que seja feito um acordo entre a unidade de atendimento e as gerências, ressaltando a importância daquela informação para o resultado da cooperativa. Além disso, é prudente que o conteúdo do questionário seja submetido à apreciação da área jurídica.

Este e-mail deve ser prático, breve e mencionar que as informações são confidenciais. Segue um modelo para avaliação da unidade de atendimento:



**Figura 7 - Sugestão de e-mail para pesquisa sobre a estabilidade do associado em seu emprego**

### 4.6.3. Implantar o *Credit Scoring* como ferramenta padrão para análise de crédito

Atualmente, a análise de Crédito efetuada na UA Jardim Lindóia se mostra predominantemente subjetiva e não parece utilizar critérios consistentemente uniformes para avaliar diferentes associados, visto que a política de crédito da cooperativa não especifica os dados que devem ser levados em consideração para esta avaliação. Além disso, em nenhum momento é necessário utilizar o SIAC (Sistema de atendimento ao crédito) nesta etapa da concessão de crédito. No lugar disto, os colaboradores utilizam dois sistemas cuja finalidade é cadastro de pessoas (Módulo de UA e SIAT) e uma planilha própria para a geração das propostas.

Com base nestas informações, sugere-se a definição de parâmetros mínimos a serem avaliados e a implantação de uma opção para realizar análise de crédito via *Credit Scoring* no Sistema de atendimento ao Crédito (SIAC). Este tipo de modelo proporciona maior padronização, mais rapidez, e poderia apresentar maior segurança e qualidade nas decisões. Além disso, a classificação dos associados em níveis de risco pode ter duas utilidades: auxílio

à decisão quanto à concessão de crédito e a melhor mensuração das provisões da carteira de empréstimos. Desse modo, a classificação de risco dos associados, que atualmente já é feita através de um modelo resumido de *Credit Scoring*, seria mais completa e iria adquirir uma nova utilidade, reduzindo os processos inerentes à atividade de concessão de crédito.

No momento da realização deste trabalho, em maio de 2010, a cooperativa utilizava o sistema de pontuação de crédito do SPC (CrediScore), porém os dados avaliados para a obtenção deste score não são abertos à consulta pelo público que utiliza o serviço. Por isso, sugere-se que a cooperativa tenha o seu próprio sistema de classificação de risco, e mantenha a utilização do CrediScore, porém como um dos parâmetros que serão analisados para a definição da pontuação final do associado.

Este trabalho não tem a pretensão de sugerir um modelo completo que inclua os pesos e a pontuação para cada parâmetro, mas lista possíveis parâmetros a serem utilizados com base nas políticas atuais do Sicredi, nas informações disponíveis no sistema de cadastros (Módulo de UA), na Resolução 2.682/99 do CMN e nas recomendações da literatura. Aliás, a definição dos pesos e da pontuação para cada item analisado é um bom tema a ser desenvolvido em trabalhos futuros, para os quais pode-se tomar como base a tese de Marques (2002) que utilizou dados estatísticos para a construção de um modelo de *Credit Scoring*.

O primeiro passo para a construção de um modelo de *Credit Scoring* é a escolha da linguagem que será utilizada para expressar o *rating*. Para seguir o padrão do MPCCS e estar de acordo com as normas do Conselho Monetário Nacional, sugere-se utilizar as classes de risco definidas na Resolução nº 2.682/99, conforme segue:

<b>Média encontrada</b>	<b>Classificação</b>
até 1	AA
acima de 1 e até 2	A
acima de 2 e até 3	B
acima de 3 e até 4	C
acima de 4 e até 5	D
acima de 5 e até 6	E
acima de 6 e até 7	F
acima de 7 e até 8	G
acima de 8 e até 9	H

**Quadro 11 - Classes de risco definidas na Resolução nº 2.682/99 do CMN**

Fonte: Banco Central do Brasil

O próximo passo consiste na definição dos parâmetros a serem analisados, os pesos que cada um terá, de acordo com a sua importância para a análise, e as pontuações para cada situação possível dentro dos parâmetros. Como afirmado em parágrafo anterior, este trabalho sugere apenas os parâmetros e as situações para cada um deles, sendo que os pesos e pontuações deverão ser definidos com base em um estudo estatístico mais elaborado. Seria interessante que este estudo fosse realizado pela própria cooperativa, de modo que possa ser calibrado sempre que necessário, ficando alinhado à realidade do momento e da região de atuação. Para os casos em que se faz necessária a definição de faixas, como idade, renda e CrediScore, é importante que as faixas também sejam definidas posteriormente, de acordo com a representação que têm para o grau de risco do associado.

Os parâmetros sugeridos são os que seguem:

<b>a) idade (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
até 18 anos	
acima de 18 e até 30 anos	
acima de 30 e até 35 anos	
acima de 35 e até 45 anos	
acima de 45 e até 65 anos	
acima de 65 anos	

**Quadro 12 - Sugestão do parâmetro "idade" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>b) estado civil (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
casado	
unido estavelmente	
divorciado - solteiro	
viúvo	

**Quadro 13 - Sugestão do parâmetro "estado civil" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>c) CrediScore</b>	
Condições	Pontuação
até 30	
acima de 30 e até 50	
acima de 50 e até 70	
acima de 70	

**Quadro 14 - Sugestão do parâmetro "CrediScore" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>d) ocorrência de restrições (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
com restrição	
com restrição devidamente esclarecida através de certidões negativas e/ou comprovação de pagamento	
sem restrição	
sem restrição e com boa experiência anterior	
sem restrição e com má experiência anterior	

**Quadro 15 - Sugestão do parâmetro "ocorrência de restrições" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

Com relação à ocorrência de restrições para o tomador, o sistema deverá estar preparado para atribuir a pontuação final igual a 9, independentemente das pontuações dos demais itens.

<b>e) ocorrência de restrições para o cônjuge</b>	
Condições	Pontuação
com restrição	
com restrição devidamente esclarecida através de certidões negativas e/ou comprovação de pagamento	
sem restrição	
sem restrição e com boa experiência anterior	
sem restrição e com má experiência anterior	

**Quadro 16 - Sugestão do parâmetro "ocorrência de restrições para o cônjuge" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>f) número de dependentes (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
nenhum	
de 1 a 2	
de 3 a 4	
acima de 4	

**Quadro 17 - Sugestão do parâmetro "número de dependentes" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>g) tipo de atividade (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>
--

**Quadro 18 - Sugestão do parâmetro "tipo de atividade" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

As condições a serem pontuadas para a área de atuação podem ser com relação ao setor (serviços, indústria, agropecuária, etc.) ou com relação à profissão do associado. Sugere-se que seja pontuado de acordo com a profissão como em tabela que consta no Anexo B –

Critérios de avaliação de pessoas físicas conforme Regulamento da Classificação de Risco de Crédito do Sicredi.

<b>h) tempo de experiência no emprego atual (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
até 1 ano de experiência	
acima de 1 ano e até 2 anos de experiência	
acima de 2 anos e até 5 anos de experiência	
acima de 5 anos e até 7 anos de experiência	
acima de 7 anos e até 10 anos de experiência	
acima de 10 anos de experiência	

**Quadro 19 - Sugestão do parâmetro "tempo de experiência no emprego atual" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>i) tipo de residência (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
própria	
própria com financiamento (comprometimento de até x% da renda bruta mensal do associado)	
alugada (comprometimento de até x% da renda bruta mensal do associado)	
outras situações não descritas anteriormente	

**Quadro 20 - Sugestão do parâmetro "tipo de residência" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>j) tempo de residência no endereço atual (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
até 1 ano	
acima de 1 ano e até 2 anos	
acima de 2 anos e até 5 anos	
acima de 5 anos e até 10 anos	
acima de 10 anos	

**Quadro 21 - Sugestão do parâmetro "tempo de residência no endereço atual" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>k) grau de risco sugerido pelo analista</b>	
Condições	Pontuação
plenamente satisfatório – altamente recomendável	
satisfatório	
satisfatório com ressalvas	
razoável – ainda não é associado	
razoável fraco	
fraco	
extremamente fraco	
insatisfatório	
inaceitável	

**Quadro 22 - Sugestão do parâmetro "grau de risco sugerido pelo analista" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>l) endividamento</b>	
Condições	Pontuação
associado sem dívidas financeiras	
dívidas financeiras comprometem até 10% da renda mensal bruta do associado	
dívidas financeiras comprometem até 20% da renda mensal bruta do associado	
dívidas financeiras comprometem até 30% da renda mensal bruta do associado	
dívidas financeiras comprometem até 50% da renda mensal bruta do associado	
dívidas financeiras comprometem mais de 50% da renda mensal bruta do associado	

**Quadro 23 - Sugestão do parâmetro "endividamento" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>m) rendas menos despesas gerais (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 60% da renda média mensal bruta	
gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 65% da renda média mensal bruta	
gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 70% da renda média mensal bruta	
gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 80% da renda média mensal bruta	
gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais comprometem mais de 80% da renda média mensal bruta	

**Quadro 24 - Sugestão do parâmetro "rendas menos despesas gerais" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>n) patrimônio / renda (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>		
Condições		Pontuação
Associado com menos de 40 anos de idade	Associado com mais de 40 anos de idade	
patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 8 (oito) vezes a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 15 (quinze) vezes a renda mensal bruta do associado	
patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 6 (seis) vezes a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 10 (dez) vezes a renda mensal bruta do associado	
patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 3 (três) vezes a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 5 (cinco) vezes a renda mensal bruta do associado	
patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 1 (uma) vez a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 2 (duas) vezes a renda mensal bruta do associado	
patrimônio livre de ônus com valor inferior a 1 (uma) vez a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor inferior a 2 (duas) vezes a renda mensal bruta do associado	

**Quadro 25 - Sugestão do parâmetro "patrimônio/renda" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>o) número de cheques devolvidos no último ano (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
nenhuma ocorrência	
1 cheque devolvido	
2 ou mais cheques devolvidos	

**Quadro 26 - Sugestão do parâmetro "número de cheques devolvidos no último ano" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

<b>p) pontualidade de pagamentos junto à UA (importa automaticamente do cadastro do associado)</b>	
Condições	Pontuação
não há registro de atrasos	
registro de atrasos de até 10 dias	
registro de atrasos superior a 10 dias e até 20 dias	
registro de atrasos superior a 20 dias e até 30 dias	
registro de atraso superior a 30 dias e até 60 dias	
registro de atraso superior a 60 dias	

**Quadro 27 - Sugestão do parâmetro "pontualidade de pagamento junto à UA" para elaboração de um modelo de *Credit Scoring***

A última etapa após a definição dos pesos e das pontuações de cada parâmetro é definir os pontos de corte para, com base neles, aprovar ou rejeitar as propostas de crédito. Estes pontos de corte podem definir o percentual de renda que pode ser comprometido com parcelas de acordo com a pontuação obtida, iniciando a partir da classificação de risco D, conforme definido no Manual de Políticas de Crédito do Sicredi. Estes pontos de corte podem seguir o exemplo do Quadro 28:

Classificação de crédito	Procedimento
A	Permitir comprometimento de x% da renda mensal com parcelas. Conceder limite total que represente x% da renda;
B	Permitir comprometimento de x% da renda mensal com parcelas. Conceder limite total que represente x% da renda;
C	Permitir comprometimento de x% da renda mensal com parcelas. Conceder limite total que represente x% da renda;
D	Permitir comprometimento de x% da renda mensal com parcelas. Conceder limite total que represente x% da renda;
Pior que D	Rejeitar a solicitação.

**Quadro 28 - Pontos de corte para decisão de crédito de acordo com a classificação obtida no *Credit Scoring***

Além da pontuação de risco do associado, a opção para realização de análise de crédito no SIAC poderia ter mais algumas facilidades com a intenção de agilizar o processo de concessão de crédito e garantir que os dados sejam confiáveis. Algumas funcionalidades que poderiam ser implementadas são: acusar quando o cadastro está desatualizado ou incompleto, calcular a parcela mensal máxima de acordo com a sua renda e a classificação obtida, solicitar garantia quando a política de crédito assim o definir em decorrência de alguma característica do associado e emitir um relatório que sirva como ata para o Comitê de Crédito.

Seria interessante que este relatório, além de listar detalhadamente a pontuação obtida pelo associado em cada parâmetro, contenha os seguintes campos para utilização do Comitê:

- a) numeração seqüencial;
- b) data de geração;
- c) nome do colaborador que o gerou;

- d) dados básicos do associado (número da conta, nome, data de abertura da conta, data de atualização do cadastro);
- e) nome da empresa em que o associado trabalha;
- f) renda mensal;
- g) resumo das operações vigentes com a cooperativa;
- h) bens do associado, que poderão ser solicitados como garantia;
- i) produto desejado e suas características (no caso de empréstimo, o sistema já poderia apresentar as opções disponíveis para quantidade de parcelas e taxas de juros de acordo com o valor desejado e a classificação de risco);
- j) espaço para descrever a finalidade da operação;
- k) espaço para um parecer pessoal do colaborador;
- l) descrição de condições específicas definidas pela política de crédito em decorrência de alguma característica do associado, por exemplo, se o tempo de experiência no emprego atual for inferior a seis meses, é necessário que o CrediScore seja superior a um valor x;

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou estudar detalhadamente a forma como os colaboradores da unidade de atendimento Jardim Lindóia conduzem a análise de crédito para pessoas físicas, com a intenção de avaliar o processo de concessão de crédito desta unidade da cooperativa e apresentar algumas conclusões acerca dos objetivos estabelecidos inicialmente. O intuito desta avaliação foi o de, a luz das recomendações da literatura especializada em crédito, identificar oportunidades de redução da inadimplência e das conseqüentes perdas financeiras a partir da identificação de possíveis melhorias no processo de análise de crédito. Os resultados obtidos permitem apresentar conclusões adequadas a cada objetivo específico traçado no início do trabalho.

No que tange à descrição das políticas de crédito e normas relativas a risco e cadastro tanto do Sicredi como da cooperativa Sicredi Metrópolis RS, foi possível obter acesso aos documentos oficiais da empresa e detalhar os aspectos mais relevantes para a análise de crédito para pessoas físicas. O cuidado em não ater-se apenas ao aspecto teórico e sim aos procedimentos adotados na prática pelos colaboradores da UA foi o motivador da defini o do segundo objetivo específico deste trabalho: analisar os processos de elabora o das propostas de crédito pelos Gerentes de Negócios e análise de crédito pelo comitê de crédito da UA. Esta análise foi feita com base em entrevistas não estruturadas e na participa o dos comitês de crédito como “ouvinte”, o que permitiu detectar quais são os dados considerados relevantes para a análise das solicita es de crédito.

Traçar o perfil dos associados e, em especial, daqueles em situa o de inadimplência há mais de 30 dias foi a última etapa necessária para obter uma visão mais completa sobre o assunto. A compara o entre estes dois perfis apresenta algumas diferenças facilmente identificáveis como o tempo de abertura da conta corrente e o nível de renda, que são menores para os que possuem d vidas em atraso com a cooperativa. Apesar disso, foi da análise isolada daqueles considerados “maus pagadores” que surgiram as proposi es de aprofundar a pesquisa sobre a estabilidade dos colaboradores em seu emprego e formalizar garantias em opera es de renegocia o.

Depois de cumpridos os objetivos específicos citados nos parágrafos anteriores, foi possível ter um entendimento sobre a prática de análise de crédito efetuada pelos colaboradores da UA Jardim Lindóia e recomendar a ado o de um modelo de *Credit Scoring*

para a realização da análise. Além disso, sugeriu-se realizar pesquisas periódicas sobre o perfil dos associados, de forma a ter o modelo sempre ajustado à realidade da época.

A elaboração de um modelo de *Credit Scoring* demanda, em primeiro lugar, a definição dos parâmetros que serão utilizados para avaliar a concessão de crédito aos associados. Em seguida, sugere-se realizar um estudo sobre a instituição e seu público alvo como base para a definição e a “calibragem” dos pesos e pontuações que serão atribuídos a cada parâmetro. A elaboração de um modelo que traga resultados confiáveis é complexa e, em geral, é feita por meio de métodos estatísticos, como a análise discriminante, conforme Marques (2002).

A construção de um modelo abrangente de *Credit Scoring* foge ao escopo deste trabalho, por isso sugere-se a adoção deste tema para futuros estudos que tenham como interesse aplicar este método a uma cooperativa de crédito.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Manuais de Normas e Instruções**. Disponível em: <http://www.cosif.com.br/mostra.asp?arquivo=mni020701>. Acesso em: 30 abr. 2010.

BRASIL. **Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971**. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L5764.htm>. Acesso em 26 mar. 2010.

CENTRO OESTE BUSINESS. **Manual anti-fraude**. Disponível em: [www.ctobusiness.com.br/contratos/manual\\_anti-fraude.pdf](http://www.ctobusiness.com.br/contratos/manual_anti-fraude.pdf). Acesso em: 29 abr. 2010.

CENZI, Nerii Luiz. **Cooperativismo: desde as origens ao Projeto de Lei de Reforma do Sistema Cooperativa Brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2009.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. **Resolução 2682/99**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=099294427&method=detalharNormativo>. Acesso em: 14 jun. 2010.

DAMODARAN, Aswath. **Gestão estratégica do risco: uma referência para a tomada de riscos empresariais**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE CIÊNCIA BANCÁRIA (IBCB). **Manual de concessão de crédito para pessoas físicas e microempresas**. São Paulo: IBCB, 1995.

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

MARQUES, Luís Fernando Bicca. **Gerenciamento do risco de crédito: cálculo do risco de crédito para a carteira de um banco de varejo**. Porto Alegre: 2002.

MENEZES, Antônio. **Cooperativa de crédito: o que é e quais seus benefícios**. Brasília: Stilo, 2004.

MOURA, Ril. **Manual de cadastro, crédito e cobrança**. Rio de Janeiro: CNI (Editora), 1989.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). **Cooperativismo brasileiro: uma história**. Ribeirão Preto: Versão Br Comunicação e Marketing, 2004.

RENDE, RÔMULO. **Como elaborar um plano de cadastro, crédito e cobrança.** Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. – 2. ed. - São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito:** empresas, pessoas físicas, agronegócio e pecuária. – 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

SAUNDERS, Anthony. **Administração de instituições financeiras.** São Paulo: Atlas, 2000.

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

SECURATO, José Roberto (Coord.). **Crédito:** análise e avaliação do risco: pessoas físicas e jurídicas. São Paulo: Saint Paul Editora, 2007.

SICREDI. **Demonstração Consolidada** - Dezembro/2009. 2009a.

SICREDI. **Manual de atendimento e Retaguarda.** 2001.

SICREDI. **Manual de Crédito Rural e Geral do Sicredi.** 2009b.

SICREDI. **Manual Políticas de Crédito do Sicredi (MPCS).** 2009c.

SICREDI. **Regulamento da Classificação de Risco de Crédito do Sicredi.** 2008.

SICREDI. SICREDI METRÓPOLIS RS. **Relatório Anual 2009.** 2010.

SICREDI. SICREDI METRÓPOLIS RS. **Estatuto Social Sicredi Metrôpolis RS.**

SICREDI. SUREG PORTO ALEGRE. **Diretrizes e Orientações Internas de Crédito - Anexo I.** 2010.

SICREDI. SUREG PORTO ALEGRE. **Diretrizes e Orientações Internas de Crédito- Pessoa Física - Anexo II-A**. 2010.

SILVA, José Pereira da. **Análise e decisão de crédito**. São Paulo: Atlas, 1988.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. São Paulo: Atlas, 1997.

SOUZA, Edson Galdino Vilela de. **Cooperativismo de crédito no Brasil**. Curitiba: Juruá, 2008.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

**ANEXO A – Resolução 2.682/99 do Conselho Monetário Nacional**

## RESOLUÇÃO 2.682

-----

Dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 21 de dezembro de 1999, com base no art. 4º, incisos XI e XII, da citada Lei,

## RESOLVEU:

Art. 1º Determinar que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil 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.

Art. 2º A classificação da operação no nível de risco correspondente é de responsabilidade da instituição detentora do crédito e deve ser efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparada por informações internas e externas, contemplando, pelo menos, os seguintes aspectos:

- I - em relação ao devedor e seus garantidores:
  - a) situação econômico-financeira;
  - b) grau de endividamento;
  - c) capacidade de geração de resultados;

- d) fluxo de caixa;
- e) administração e qualidade de controles;
- f) pontualidade e atrasos nos pagamentos;
- g) contingências;
- h) setor de atividade econômica;
- i) limite de crédito;

II - em relação à operação:

- a) natureza e finalidade da transação;
- b) características das garantias, particularmente quanto à suficiência e liquidez;
- c) valor.

Parágrafo único. A classificação das operações de crédito de titularidade de pessoas físicas deve levar em conta, também, as situações de renda e de patrimônio bem como outras informações cadastrais do devedor.

Art. 3º A classificação das operações de crédito de um mesmo cliente ou grupo econômico deve ser definida considerando aquela que apresentar maior risco, admitindo-se excepcionalmente classificação diversa para determinada operação, observado o disposto no art. 2º, inciso II.

Art. 4º A classificação da operação nos níveis de risco de que trata o art. 1º deve ser revista, no mínimo:

I - mensalmente, por ocasião dos balancetes e balanços, em função de atraso verificado no pagamento de parcela de principal ou de encargos, devendo ser observado o que segue:

- a) atraso entre 15 e 30 dias: risco nível B, no mínimo;
- b) atraso entre 31 e 60 dias: risco nível C, no mínimo;
- c) atraso entre 61 e 90 dias: risco nível D, no mínimo;
- d) atraso entre 91 e 120 dias: risco nível E, no mínimo;
- e) atraso entre 121 e 150 dias: risco nível F, no mínimo;
- f) atraso entre 151 e 180 dias: risco nível G, no mínimo;
- g) atraso superior a 180 dias: risco nível H;

II - com base nos critérios estabelecidos nos arts. 2º e 3º:

- a) a cada seis meses, para operações de um mesmo cliente ou grupo econômico cujo montante seja superior a 5% (cinco por cento) do patrimônio líquido ajustado;
- b) uma vez a cada doze meses, em todas as situações, exceto na hipótese prevista no art. 5º.

Parágrafo 1º As operações de adiantamento sobre contratos de câmbio, as de

financiamento à importação e aquelas com prazos inferiores a um mês, que apresentem atrasos superiores a trinta dias, bem como o adiantamento a depositante a partir de trinta dias de sua ocorrência, devem ser classificados, no mínimo, como de risco nível G.

Parágrafo 2º Para as operações com prazo a decorrer superior a 36 meses admite-se a contagem em dobro dos prazos previstos no inciso I.

Parágrafo 3º O não atendimento ao disposto neste artigo implica a reclassificação das operações do devedor para o risco nível H, independentemente de outras medidas de natureza administrativa.

Art. 5º As operações de crédito contratadas com cliente cuja responsabilidade total seja de valor inferior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) podem ter sua classificação revista de forma automática unicamente em função dos atrasos consignados no art. 4º, inciso I, desta Resolução, observado que deve ser mantida a classificação original quando a revisão corresponder a nível de menor risco.

Parágrafo 1º O Banco Central do Brasil poderá alterar o valor de que trata este artigo.

Parágrafo 2º O disposto neste artigo aplica-se às operações contratadas até 29 de fevereiro de 2000, observados o valor referido no caput e a classificação, no mínimo, como de risco nível A.

Art. 6º A provisão para fazer face aos créditos de liquidação duvidosa deve ser constituída mensalmente, não podendo ser inferior ao somatório decorrente da aplicação dos percentuais a seguir mencionados, sem prejuízo da responsabilidade dos administradores das instituições pela constituição de provisão em montantes suficientes para fazer face a perdas prováveis na realização dos créditos:

I - 0,5% (meio por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível A;

II - 1% (um por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível B;

III - 3% (três por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível C;

IV - 10% (dez por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível D;

V - 30% (trinta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível E;

VI - 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível F;

VII - 70% (setenta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco

nível G;

VIII - 100% (cem por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível H.

Art. 7º A operação classificada como de risco nível H deve ser transferida para conta de compensação, com o correspondente débito em provisão, após decorridos seis meses da sua classificação nesse nível de risco, não sendo admitido o registro em período inferior.

Parágrafo único. A operação classificada na forma do disposto no caput deste artigo deve permanecer registrada em conta de compensação pelo prazo mínimo de cinco anos e enquanto não esgotados todos os procedimentos para cobrança.

Art. 8º A operação objeto de renegociação deve ser mantida, no mínimo, no mesmo nível de risco em que estiver classificada, observado que aquela registrada como prejuízo deve ser classificada como de risco nível H.

Parágrafo 1º Admite-se a reclassificação para categoria de menor risco quando houver amortização significativa da operação ou quando fatos novos relevantes justificarem a mudança do nível de risco.

Parágrafo 2º O ganho eventualmente auferido por ocasião da renegociação deve ser apropriado ao resultado quando do seu efetivo recebimento.

Parágrafo 3º Considera-se renegociação a composição de dívida, a prorrogação, a novação, a concessão de nova operação para liquidação parcial ou integral de operação anterior ou qualquer outro tipo de acordo que implique na alteração nos prazos de vencimento ou nas condições de pagamento originalmente pactuadas.

Art. 9º É vedado o reconhecimento no resultado do período de receitas e encargos de qualquer natureza relativos a operações de crédito que apresentem atraso igual ou superior a sessenta dias, no pagamento de parcela de principal ou encargos.

Art. 10. As instituições devem manter adequadamente documentadas sua política e procedimentos para concessão e classificação de operações de crédito, os quais devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil e do auditor independente.

Parágrafo único. A documentação de que trata o caput deste artigo deve evidenciar, pelo menos, o tipo e os níveis de risco que se dispõe a administrar, os requerimentos mínimos exigidos para a concessão de empréstimos e o processo de autorização.

Art. 11. Devem ser divulgadas em nota explicativa às demonstrações financeiras informações detalhadas sobre a composição da carteira de operações de crédito, observado, no mínimo:

- I - distribuição das operações, segregadas por tipo de cliente e atividade econômica;
- II - distribuição por faixa de vencimento;
- III - montantes de operações renegociadas, lançados contra prejuízo e de operações recuperadas, no exercício.

Art. 12. O auditor independente deve elaborar relatório circunstanciado de revisão dos critérios adotados pela instituição quanto à classificação nos níveis de risco e de avaliação do provisionamento registrado nas demonstrações financeiras.

Art. 13. O Banco Central do Brasil poderá baixar normas complementares necessárias ao cumprimento do disposto nesta Resolução, bem como determinar:

- I - reclassificação de operações com base nos critérios estabelecidos nesta Resolução, nos níveis de risco de que trata o art.1º;
- II - provisionamento adicional, em função da responsabilidade do devedor junto ao Sistema Financeiro Nacional;
- III - providências saneadoras a serem adotadas pelas instituições, com vistas a assegurar a sua liquidez e adequada estrutura patrimonial, inclusive na forma de alocação de capital para operações de classificação considerada inadequada;
- IV - alteração dos critérios de classificação de créditos, de contabilização e de constituição de provisão;
- V - teor das informações e notas explicativas constantes das demonstrações financeiras;
- VI - procedimentos e controles a serem adotados pelas instituições.

Art. 14. O disposto nesta Resolução se aplica também às operações de arrendamento mercantil e a outras operações com características de concessão de crédito.

Art. 15. As disposições desta Resolução não contemplam os aspectos fiscais, sendo de inteira responsabilidade da instituição a observância das normas pertinentes.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, produzindo efeitos a partir de 1º de março de 2000, quando ficarão revogadas as Resoluções nºs 1.748, de 30 de agosto de 1990, e 1.999, de 30 de junho de 1993, os arts. 3º e 5º da Circular nº 1.872, de 27 de dezembro de 1990, a alínea "b" do inciso II do art. 4º da Circular nº 2.782, de 12 de novembro de 1997, e o Comunicado nº 2.559, de 17 de outubro de 1991.

Brasília, 21 de dezembro de 1999

Arminio Fraga Neto  
Presidente

**ANEXO B – Critérios de avaliação de pessoas físicas conforme Regulamento da  
Classificação de Risco de Crédito do Sicredi**

## 5. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE PESSOA FÍSICA

**Nota:** Não estão inclusas, neste grupo, as operações cujo risco de crédito seja suportado pela Filiada, que têm sua classificação definida de acordo com o item 7.

As pessoas físicas são avaliadas com base nos seguintes aspectos:

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| a) informações excludentes              | e) pontualidade de pagamentos |
| b) situação sócio-econômico-financeira; | f) setor de atuação;          |
| c) nível de endividamento;              | g) patrimônio;                |
| d) renda e despesas;                    | h) registro de pendências.    |

### 5.1. OCORRÊNCIA DE RESTRITIVOS

A ocorrência de quaisquer restrições junto a órgãos de restrição, como SERASA, Equifax, SPC e outros, bem como ao Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos - CCF e o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central causam rebaixamento do grau de risco do associado para risco “H”, independente do mesmo possuir risco qualitativo cadastrado no sistema.

Ponderam-se, ainda, os restritivos de cônjuge, conforme quadro abaixo:

CONDIÇÕES	PONTUAÇÃO
Cônjuge sem restritivos	1
Cônjuge apresentando restritivos	9

**Importante:** Tal critério será considerado apenas para associados com risco a partir de R\$ 50 mil, inclusive quando se tratar de aval, e quando for realizada avaliação subjetiva para o associado, independente do valor tomado por este.

**Observam-se, ainda, os seguintes critérios:**

- a) A contratação de operações com associados cujos cônjuges apresentem restritivos deve ser tratada como exceção, exigindo a autorização formal da alçada responsável pelo deferimento, que deverá ser assinada e anexada ao dossiê da operação.
- b) A contratação de operações com garantidores cujos cônjuges apresentem restritivos deve ser tratada como exceção, exigindo a autorização formal da alçada responsável, que deverá ser assinada e anexada ao dossiê da operação.

**A verificação de restritivos de cônjuge deve se dar:**

- i. Para cônjuge não associado e que não esteja prestando garantia: no mínimo junto à SERASA;
- ii. Para cônjuge associado e/ou prestador de garantia: no mínimo junto à SERASA e Central de Risco de Crédito.

## 5.2. SITUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Dada a complexidade da análise da situação econômico-financeira, este item foi subdividido, em:

### 5.2.1. Idade

Classifica o grau de risco relativo a idade do associado.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
9	até 18 anos sem emancipação
4	até 18 anos com emancipação
3	entre 18 e 30 anos
1	acima de 30 e até 55 anos
2	acima de 55 e até 60 anos
4	acima de 60 e até 65 anos
7	acima de 65 e até 70 anos

### 5.2.2. Estado Civil

Classifica o grau de risco relativo ao estado civil do associado.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	casado – unido estavelmente
4	divorciado – separado – solteiro
3	viúvo

### 5.2.3. Número de Dependentes

Classifica o grau de risco relativo ao número de dependentes.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
4	Nenhum
1	1 ou 2
5	3 ou 4
7	Acima de 4

### 5.2.4. Tipo de Residência

Classifica o grau de risco relativo ao tipo de residência do associado.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	própria
2	própria com financiamento (financiamento compromete até 10% da renda bruta mensal do associado)
4	alugada (comprometimento de até 10% da renda bruta mensal do associado)
5	outras situações não descritas anteriormente

### 5.2.5. Apuração do Resultado Final da Situação Sócio-Econômico-Financeira

ITEM	PONTUAÇÃO		PESO		RESULTADO PARCIAL
idade		x	1,0	=	
estado civil		x	1,0	=	
número de		x	1,0	=	
tipo de residência		x	1,0	=	

O resultado final é obtido através da seguinte fórmula:

Resultado final =	$\frac{\text{Somatório dos resultados parciais}}{\text{Somatório dos pesos}}$
-------------------	---

### 5.3. GRAU DE RISCO SUGERIDO PELA FILIADA/AGÊNCIA

Permite que seja ponderada a avaliação qualitativa do associado, elaborada pela Filiada/Agência.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	plenamente satisfatório – altamente recomendável
2	satisfatório
3	satisfatório com ressalvas
4	razoável – ainda não é associado
5	razoável fraco
6	fraco
7	extremamente fraco
8	insatisfatório
9	inaceitável

### 5.4. ENDIVIDAMENTO

A análise do endividamento busca ponderar o grau de comprometimento do associado com o pagamento mensal de dívidas.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	associado sem dívidas financeiras
2	dívidas financeiras comprometem até 10% da renda mensal bruta do associado
3	dívidas financeiras comprometem até 25% da renda mensal bruta do associado
5	dívidas financeiras comprometem até 30% da renda mensal bruta do associado
7	dívidas financeiras comprometem até 50% da renda mensal bruta do associado
9	dívidas financeiras comprometem mais de 50% da renda mensal bruta do associado

### 5.5. RENDAS E DESPESAS

O comprometimento da renda é um importante fator para a análise de risco.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 60% da renda média mensal bruta
3	gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 65% da renda média mensal bruta
5	gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 70% da renda média mensal bruta
7	gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais não ultrapassam 80% da renda média mensal bruta
9	gastos com pagamento de dívidas e despesas gerais comprometem mais de 80% da renda média mensal bruta

## 5.6. PONTUALIDADE DE PAGAMENTOS

Analisa o comportamento do associado em operações junto a Filiada/Agência.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
1	não há registro de atrasos
2	registro de atrasos de até 10 dias
3	registro de atrasos superior a 10 dias e até 20 dias
5	registro de atrasos superior a 20 dias e até 30 dias
7	registro de atraso superior a 30 dias e até 60 dias
9	registro de atraso superior a 60 dias

## 5.7. SETOR DE ATUAÇÃO / TIPO DE ATIVIDADE

A atividade exercida pelo associado tem grande importância sobre o grau de risco futuro do mesmo, em função do comportamento de cada mercado, havendo mercados tradicionalmente mais arriscados e mercados mais estáveis.

### 5.7.1. Tipo de Atividade

O risco é definido de acordo com o tipo de atividade:

ATIVIDADE	PONTUAÇÃO	ATIVIDADE	PONTUAÇÃO
administrador	2	fisioterapeuta	3
advogado	4	fonoaudiólogo	2
agenciador de propaganda	6	garimpeiro	7
agente de viagens	5	geógrafo	2
agrônomo	3	jornalista	7
ajudantes gerais	6	juiz de direito	5
alfaiate/costureira	4	leiloeiro	3
analista de custos	3	Mecânico de automóveis	4
analista de sistemas	3	médico	2
aposentado	2	membros do governo/legislativo	4
Arquiteto	3	microempresário	5
Artista	6	militar	4
assistente social	4	motorista	4

Atuários	2	motorista de táxi	3
Autônomo	3	office boy	6
auxiliar de escritório	6	operador de computador	4
auxiliar de laboratório	3	outros	6
bancário	5	pedreiro	6
bibliotecário	3	produtor rural pecuarista	3
biólogo	3	porteiro	5
bolsista	7	produtor rural agrícola	3
cabeleireiro	5	Professor de 1o e/ou 2o grau	6
capitalista	5	professor universitário	4
cientistas de qualquer área	3	programador de computador	5
cobrador de ônibus	5	psicólogo	4
comandante de aeronaves	2	publicitário	4
comandante de embarcações	2	químico	2
comerciário	4	relações públicas	3
comissário de bordo	3	religioso	2
comunicador	7	secretária	5
consultor de empresas	4	securitário	3
contador	3	serviços funerários	2
corretor de imóveis	4	servidor público	4
decorador	2	soldado da PM/corpo bombeiro	6
dentista	2	técnico nível médio	4
desenhista	2	trabalhador rural	3
despachante	5	vendedor autônomo	5
desportista	7	veterinário	3
Diplomata	4	enfermeiro	4
diretor de empresa	2	engenheiro	3
dona de casa	7	farmacêutico	3
economista	3	ferramenteiro	3
eletricista	4	fiscal de tributos	4
empresário	4		

As pontuações serão definidas periodicamente pela Gerência de Análise de Risco de Crédito do Banco Cooperativo Sicredi.

### 5.7.2. Tempo na Atividade

A tradição do proponente na atividade é um importante fator para a análise de crédito. Quanto menor a experiência do associado, maiores serão as chances desse enfrentar problemas de origem profissional.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES
7	até 1 ano de experiência
5	acima de 1 ano e até 2 anos de experiência
4	acima de 2 anos e até 5 anos de experiência
3	acima de 5 anos e até 7 anos de experiência
2	acima de 7 anos e até 10 anos de experiência
1	acima de 10 anos de experiência

Para profissionais liberais e trabalhadores que não mantêm vínculo empregatício com empresas, o tempo a ser considerado é aquele correspondente à atuação do profissional naquela determinada atividade.

### 5.7.3. Apuração do Resultado Final do Setor/Atividade

Apura-se o resultado final do setor/atividade calculando a média dos resultados das duas variáveis acima.

Resultado final	$\frac{(\text{resultado parcial do setor}) + (\text{resultado parcial da atividade})}{2}$
=	

## 5.8. PATRIMÔNIO

A constituição de um patrimônio consistente indica capacidade na administração de recursos, permitindo avaliar o perfil do associado prospectado. Associados que não possuem patrimônio consistente representam pouca capacidade de poupança, menores níveis de garantia e, por consequência, maiores riscos de crédito.

As informações relativas ao patrimônio do associado devem ser devidamente comprovadas através da declaração do Imposto de Renda ou de documentos com validade pública.

PONTUAÇÃO	CONDIÇÕES	
	ASSOCIADO COM MENOS DE 40 ANOS DE IDADE	ASSOCIADO COM MAIS DE 40 ANOS DE IDADE
1	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 8 (oito) vezes a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 15 (quinze) vezes a renda mensal bruta do associado
2	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 6 (seis) vezes a renda mensal bruta	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 10 (dez) vezes a renda mensal bruta do associado
5	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 3 (três) vezes a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 5 (cinco) vezes a renda mensal bruta do associado
7	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 1 (uma) vez a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor igual ou superior a 2 (duas) vezes a renda mensal bruta do associado

9	patrimônio livre de ônus com valor inferior a 1 (uma) vez a renda mensal bruta do associado	patrimônio livre de ônus com valor inferior a 2 (duas) vezes a renda mensal bruta do associado
---	---	--

### 5.9. APURAÇÃO DO RESULTADO FINAL DA AVALIAÇÃO DE PESSOA FÍSICA

O resultado final da classificação de pessoas físicas é adquirido tabulando-se os dados obtidos nos parâmetros anteriormente citados, na planilha exposta abaixo:

ITEM	PONTUAÇÃO		PESO		RESULTADO PARCIAL
restrição de cônjuge		x	1,0	=	
média da situação sócio-econômico-financeira		x	1,0	=	
grau de risco sugerido		x	1,0	=	
endividamento		x	1,0	=	
rendas e despesas		x	1,0	=	
pontualidade		x	1,0	=	
média do setor / atividade		x	1,0	=	
patrimônio		x	1,0	=	

O resultado final é obtido através da seguinte fórmula:

Resultado final =	$\frac{\text{Somatório dos resultados parciais}}{\text{Somatório dos pesos}}$
-------------------	---

Observações:

- A tabulação é realizada automaticamente pelo Sistema de Risco;
- O resultado final é adquirido calculando a média ponderada do associado, relacionando a pontuação obtida em cada item pelo seu peso relativo na avaliação;
- Os pesos serão definidos periodicamente pelo Comitê de Crédito do Banco Cooperativo Sicredi.

O resultado é obtido através da seguinte análise:

MÉDIA ENCONTRADA	CLASSIFICAÇÃO
até 1	AA
acima de 1 e até 2	A
acima de 2 e até 3	B
acima de 3 e até 4	C
acima de 4 e até 5	D
acima de 5 e até 6	E
acima de 6 e até 7	F
acima de 7 e até 8	G
acima de 8 e até 9	H

