

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS**

MARCELO FELIPE FRITSCHER

**INADIMPLÊNCIA PESSOA FÍSICA: CAUSAS GERADORAS EM OPERAÇÕES DE
CRÉDITO, E COMO MINIMIZAR OS RISCOS**

Porto Alegre

2011

MARCELO FELIPE FRITSCHER

**INADIMPLÊNCIA PESSOA FÍSICA: CAUSAS GERADORAS EM OPERAÇÕES DE
CRÉDITO, E COMO MINIMIZAR OS RISCOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Jefferson Augusto Colombo

Porto Alegre

2011

MARCELO FELIPE FRITSCHER

**INADIMPLÊNCIA PESSOA FÍSICA: CAUSAS GERADORAS EM OPERAÇÕES DE
CRÉDITO, E COMO MINIMIZAR OS RISCOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em XX de (colocar mês) de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof (colocar nome do professor integrante da banca)

Prof (colocar nome do professor integrante da banca)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família que esteve unida, pela compreensão e apoio recebidos nos momentos mais difíceis desta trajetória. A minha esposa Ida, que sempre incentivou e com quem dividi os momentos de angústia e a alegria das conquistas e que não mediu esforços para que eu chegasse até aqui.

AGRADECIMENTOS

Ao Douglas, à Paula e ao Juliano pelo incentivo e apoio constantes além das várias dicas recebidas.

Ao professor orientador Jéfferson Augusto Colombo por seus conhecimentos e na condução dos estudos levou seus ensinamentos para que eu pudesse concluir este trabalho.

RESUMO

Conceder crédito implica confiar, e para confiar é preciso conhecer, e para conhecer é preciso ter informações fidedignas sobre o cliente e sua atividade, desse modo o presente estudo visa, verificar as causas, procedimentos e circunstâncias que levam à inadimplência de clientes pessoas físicas da agência Banco do Azul, identificando ações que possam reduzir possíveis riscos de retorno de capital emprestado. Bem como: a) conhecer as causas geradoras de inadimplência, através de estudo de amostras de operações de créditos pessoa físicas em situação de anormalidade; b) relacionar os apontamentos de não conformidade pelo Controle Interno do Banco que possam sinalizar futuras inadimplências; c) Conhecer as causas dos apontamentos e que medidas adotar a fim de eliminá-las e reduzir o risco de inadimplência. Uma vez que, conhecer as origens da inadimplência como ela ocorre, identificar situações de risco é de vital importância para o desenvolvimento econômico, do país. Com base no exposto surge como problema da pesquisa: Quais as causas de inadimplência em operações de crédito de pessoas físicas e como minimizar os riscos nessas operações? E a fim de atingir aos objetivos a que se propôs essa pesquisa e responder a problemática, o presente estudo apresentar-se-á em cinco capítulos.

Palavras Chaves: Análise de crédito - riscos – inadimplemento.

ABSTRACT

Granting credit involves trust, and trust is necessary to know, and know you have to have reliable information about the client and activity, so this study aims to determine the causes, circumstances and procedures leading to defaults of individual clients Bank of Blue agency, identifying actions that can minimize the potential for return on borrowed capital. As well as: a) know the causes for delinquency, by study of samples of transactions for individual credit in a state of abnormality; b) to relate the notes of non-compliance by the Bank's Internal Control which can signal future defaults c) Meet the causes of the notes and take measures to eliminate them and reduce the risk of default. Since knowing the origins of delinquency as it occurs, identify risk situations is of vital importance to the economic development of the country. Based on the above comes as research problem: What are the causes of default in loans from individuals and how to minimize risk in these operations? And in order to achieve the goals it has set itself this research and answer problematic, this study will be presented in five chapters.

Keywords: Analysis of credit - risk - default.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Qual o motivo da solicitação de recursos de operações de créditos nos últimos 12 (doze) meses, perante ao Banco?	27
Gráfico 02: Além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco realizou uma entrevista?	28
Gráfico 03: O Banco exigiu-lhe além de demais documentos os “comprovantes de renda” relativo a um período contado da data da celebração da operação? ...	29
Gráfico 04: O Banco exigiu-lhe informação e “comprovação” de propriedades ou bens móveis em seu próprio nome?	30
Gráfico 05: A comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada.....	31
Gráfico 06: Você realiza e controla o seu orçamento financeiro mensal?	32
Gráfico 07: Antes de realizar o financiamento você efetuou uma forma de poupança para complementar o financiamento?.....	33
Gráfico 08: Ao analisar o financiamento qual o item mais importante para você?.....	34
Gráfico 09: Ao celebrar a operação ao Banco para suprir sua necessidade momentânea, o funcionário informou-lhe e orientou-lhe sobre:	35
Gráfico 10: Após a celebração da operação/tomada de recursos do Banco, ocorreram fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos?.....	36
Gráfico 11: Em caso de resposta positiva na questão anterior nº“8”, a sua pessoa ou o Banco procurou fazer contato para expor as principais razões do novo contexto que estava ocorrendo?	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Análise do Resultado do ANC	19
--	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 CRÉDITO	13
2.2 MODALIDADES DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PESSOA FÍSICA DO BANCO DO BRASIL	14
2.3 SISTEMAS DE CONTROLE DE INADIMPLÊNCIA.....	16
2.4 RISCO E RETORNO.....	20
2.5 O IMPACTO DA INADIMPLÊNCIA SOBRE O SPREAD BANCÁRIO	22
3 METODOLOGIA	23
3.1 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	24
3.1.1 População Alvo – Amostra	25
3.2 ANÁLISE DOS DADOS	26
4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	27
4.1 ANÁLISE DA PESQUISA.....	27
4.2 SÍNTESE DOS RESULTADOS	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERENCIAS	44
APENDICE	46
APENDICE A	47
APENDICE B	49

1 INTRODUÇÃO

Historicamente, a economia brasileira tem vivido momentos conturbados. Repletos de incertezas e instabilidades, no que se refere às estratégias tomadas tanto pelos gestores, que necessitam tomar decisões financeiras e avaliar possibilidades de negócios, como para os que vivem em sociedade, que, indiretamente, absorvem os resultados de tais decisões.

Por outro lado, os bancos que concedem empréstimos preocupam-se basicamente com as “[...] taxas de juros (que receberão sobre o montante emprestado) e o risco do empréstimo (na expectativa de não sofrer inadimplência em seus contratos)” (TASIC, 2004)

Contudo os bancos não conseguem identificar os bons e maus pagadores e, por isso, necessita de indicadores mais confiáveis para avaliar as concessões de créditos demandadas, ou seja, o banco não possui informações completas acerca dos clientes, e isso implica uma série de problemas que estão no cerne da intermediação financeira.

Os riscos que envolvem a concessão de crédito deve ser compreendido como o grau de incerteza que envolve uma operação de crédito. Inicialmente o risco está associado diretamente ao tomador, todavia, o analista de crédito assume um papel altamente significativo, pois o mesmo irá mensurar na análise do crédito os juros e demais taxas e encargos, que poderão impactar a tomada de decisão, frente ao grau de endividamento do tomador de crédito e os riscos que representa para a instituição.

Segundo Assaf Neto (2011) embora não seja possível eliminar todo o tipo de risco numa operação financeira, é importante que a instituição financeira planeje uma boa administração de seus riscos, avaliando principalmente o potencial de perda associando a um evento, como por exemplo, a alteração de preços ou de taxas de mercado.

Nesse sentido, o analista, ao avaliar uma proposta de crédito, deve observar às diversas variáveis relacionadas ao risco do tomador do empréstimo e da operação de crédito. Com efeito, a análise de crédito constitui-se na melhor ferramenta e

presta grande contribuição para o gerenciamento de uma carteira saudável e em constante crescimento.

Todavia o risco se refere a tudo que pode ocorrer fora do que foi previsto anteriormente. De acordo com Paiva (1997), o risco de crédito é a probabilidade do tomador não honrar seus compromissos no vencimento, e está associado às possíveis perdas que o credor tenha caso o devedor não honre.

No entanto, as facilidades de crédito oferecidas por bancos, financeiras e agora mais modernamente por redes de supermercados e lojas varejistas, que prometem a realização de um sonho ao seu tomador de empréstimo, estimulando o consumo, com exacerbada taxa de juros, ocasionando um verdadeiro colapso na gestão financeira das pessoas de forma geral, o que eleva o índice e inadimplemento das obrigações contratuais especificamente no que tange ao Banco Azul objeto desse estudo.

Segundo dados da pesquisa realizada pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL), a inadimplência do consumidor registrou alta de 4.32% no mês de março de 2011 comparando o igual período de 2010. Já para as empresas o índice de inadimplência caiu 1,4% entre janeiro e fevereiro do corrente ano. A queda deve-se ao resultado da atividade econômica ainda aquecida em alguns segmentos e também a maior oferta de capital de giro e investimentos.

De acordo com Assaf Neto (2011, p. 125) o custo da inadimplência na formação do spread bancário é “[...] medido pela diferença entre o custo de um empréstimo e a remuneração paga ao poupador”, logo o spread líquido do banco nas operações de crédito segundo Assaf Neto (2011, p. 126) “[...] de \$ 265.32, equivale a 2,65% (\$265,32/\$ 10.000) do capital aplicado, quer dizer, que de cada \$ 100,00 emprestados, a instituição auferir um resultado líquido de \$2,65”.

Com base no exposto o presente trabalho de conclusão de especialização tem por objetivo geral: Verificar as causas, procedimentos e circunstâncias que levam à inadimplências de clientes pessoas físicas da agência Banco do Azul, identificando ações que possam reduzir possíveis riscos de retorno de capital emprestado. Bem como, a) conhecer as causas geradoras de inadimplência, através de estudo de amostras de operações de créditos pessoa físicas em situação de anormalidade; b) relacionar os apontamentos de não conformidade pelo Controle Interno do Banco que possam sinalizar futuras inadimplências; c) Conhecer as

causas dos apontamentos e que medidas adotar a fim de eliminá-las e reduzir o risco de inadimplência.

O presente estudo justifica-se tendo em vista que um dos componentes na formação da taxa de juros é a inadimplência, pois os bancos acabam embutindo na taxa de juros final, as perdas com clientes inadimplentes. Uma vez minimizado o risco da inadimplência seria possível praticar taxas de juros menores que as atuais, favorecendo o tomador, que desembolsaria um volume de recursos menor para o pagamento do crédito tomado. Já para os bancos a função de emprestar dinheiro representa uma das principais fontes de obtenção de receitas para o seu resultado. Por outro lado para o tomador de crédito é a forma como ele pode adquirir um bem ou serviço, ou mesmo para fazer frente a eventuais necessidades de recursos para cobrir o seu orçamento mensal.

A inadimplência traz consigo diversos reflexos negativos: para as pessoas que vêem os seus ganhos serem consumidos por prestações mal planejadas inicialmente, não lhes restando mais dinheiro para o seu sustento mensal; para bancos, por que não há o retomo do capital emprestado; para o comércio que vendeu a prazo não há o recebimento das prestações comprometendo o seu capital de giro. Ou seja, afeta todo o desenvolvimento econômico, bancos podem quebrar, empresas podem vir a falir, pessoas em situação de insolvência. Assim, conhecer as origens da inadimplência como ela ocorre, identificar situações de risco é de vital importância o desenvolvimento econômico, o crédito se bem utilizado funciona como uma alavanca no desenvolvimento econômico do país.

Com base no exposto surge como problema da pesquisa: Quais as causas de inadimplência em operações de crédito de pessoas físicas e como minimizar os riscos nessas operações?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo apresenta conceitos sobre o crédito, as modalidades de operações de créditos, bem como descreve e caracteriza a forma de controle de inadimplência e seu impacto sobre o spread bancário.

2.1 CRÉDITO

De acordo com Schrickel (1997, p.21), crédito é “[...] todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após descrito o tempo estipulado.”

Já na opinião de Silva (1988, p. 22), crédito é “[...] um instrumento de política financeira a ser utilizado por uma empresa comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos ou por um banco comercial, por exemplo, na concessão de empréstimo, financiamento ou fiança.

Os bancos comerciais usam o crédito como sua principal atividade, constituindo-se um intermediário financeiro, pois permitem contato entre os agentes ofertantes de recursos, constituídos pelos consumidores e poupadores, e os tomadores de recursos, ou seja, empresas e governo. Dessa forma, os bancos emprestam dinheiro a seus clientes para que estes retomem o valor corrigido por juros pré estipulados ao prazo estabelecido. Silva (1988) salienta diversos outros tipos de crédito, como financiamentos, aplicações compulsórias, concessão de fianças, desconto de duplicatas, entre outros.

Conforme Berni (1999, p. 11):

[...] o crédito bancário, com suas múltiplas modalidades operacional, será concedido levando-se em conta numerosos fatores, que poderão estar sintetizados em três palavras-chaves: confiança, mérito e oportunidade.

A confiança é fundamental para a concessão de crédito, pois se refere à situação econômica e financeira da empresa ou à sua credibilidade e tradição. O

mérito, por sua vez, diz respeito à idoneidade das empresas, sendo estas merecedoras ou não de crédito. O autor enfatiza que “[...] o reforço para o capital de giro de uma empresa torna-se parceiro indispensável, mas o excesso de despesas financeiras pode levá-lo ao colapso” (BERNI, 1999, p.12)

Já a oportunidade, definida como a terceira palavra-chave, se refere ao momento e a modalidade propícia à determinado cliente. BERNI (1999) cita o jogo do “ganha-ganha”, ou seja, a operação deve ser rentável tanto para o banco quanto para o cliente.

O Banco do Brasil, por sua vez, em uma abordagem de um curso interno do Banco do Brasil, conceitua crédito como um “macroprocesso”, ou seja, se iniciando por estudos preliminares, passando pela liberação de recursos, pela condução e cobrança e, se necessário, atingindo a fase de recuperação de valores. (BANCO DO BRASIL, 2004).

2.2 MODALIDADES DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PESSOA FÍSICA DO BANCO DO BRASIL

Chama-se operação de crédito ao conjunto de ações que visam fornecer ao cliente um valor monetário, sob a promessa de que ele venha a ser restituído no prazo e nas condições pactuadas. Assim, analisar uma operação é estruturá-la de forma a minimizar os riscos, estabelecer preço e outros parâmetros que compatibilizem as possibilidades do cliente com os interesses do Banco, definindo as condições em que o negócio poderá ser realizado. (BANCO DO BRASIL, 2005)

Nesse caso as operações devem ser adequadas à capacidade de pagamento do cliente e à finalidade do crédito. Portanto, na sua estruturação, devemos direcionar a necessidade do cliente para a modalidade operacional mais adequada, considerados seu tipo e porte (assunto que veremos adiante). O Bacen, por intermédio do Cosif — Plano Contábil de Instituições do Sistema Financeiro Nacional —, classifica as operações de crédito em empréstimos, financiamentos e títulos descontados. (BANCO DO BRASIL, 2005)

a) Empréstimos

São classificadas como empréstimos as operações geralmente realizadas sem destinação específica ou sem vínculo à comprovação da aplicação dos recursos. Enquadram-se nessa modalidade as operações destinadas a financiar ativos circulantes e despesas gerais do cliente: empréstimos para capital de giro, crédito direto ao consumidor — CDC sem direcionamento, cheque especial, entre outros. O fato de não possuir destinação específica não elimina a necessidade de se buscar conhecer os motivos da solicitação do empréstimo. Não é conveniente conceder empréstimo para capital de giro a uma empresa que, por exemplo, vá utilizar o recurso para financiar a compra de bens para uso pessoal de seus proprietários ou dirigentes. (BANCO DO BRASIL, 2005)

Os empréstimos podem ser realizados sob duas formas distintas:

- abertura de crédito fixo: quando os valores são liberados de uma só vez ou em parcelas, não permitida a reutilização. Assim, uma vez amortizado o saldo devedor, não assiste ao cliente a possibilidade de reutilização dos valores pagos.
- abertura de crédito em conta corrente: quando for admitida a livre movimentação da conta, dentro dos limites e dos prazos previamente estabelecidos. Nesse tipo, podem ocorrer reutilizações de valores amortizados no período.

b) Financiamentos

Os financiamentos, diferentemente dos empréstimos, são operações realizadas com destinação específica, vinculadas à comprovação da aplicação dos recursos. Destinam-se a financiar ativos permanentes como parques industriais, máquinas e equipamentos, obras e construções civis e veículos, entre outros.

As operações de custeio na área rural, apesar de destinarem recursos para o suporte de gastos e despesas com o ciclo produtivo da atividade agropecuária, são classificadas pelo Bacen como financiamentos, haja vista a necessidade da comprovação da aplicação dos recursos. Os financiamentos são sempre contratados na modalidade de abertura de crédito fixo. (BANCO DO BRASIL, 2005)

c) Títulos descontados

Títulos descontados são as operações realizadas com a finalidade de antecipar ao cliente o recebimento do valor de um título (duplicata, cheque pré-datado, nota promissória, etc.) do qual é o beneficiário, deduzida a remuneração devida. (juros). (BANCO DO BRASIL, 2005)

2.3 SISTEMAS DE CONTROLE DE INADIMPLÊNCIA

A inadimplência ocorre quando uma determinada obrigação não é liquidada na data estipulada. De acordo com Silva (1997, p.314) créditos inadimplentes são “[...] aqueles que apresentam dificuldades de serem recebidos e conseqüentemente acarretam perdas para o credor”.

Todavia a fim de controlar ou evitar um maior número de inadimplemento da obrigação, o Banco deve destinar tempo suficiente para coletar além de dados documentais, aspectos que auxiliem no conhecimento do perfil do cliente, suas potencialidades e eventuais comportamentos relacionados a possíveis riscos potenciais em operações de crédito (BANCO DO BRASIL, 2003).

Segundo Silva (1988), as análises de crédito propriamente ditas consistem em interpretar e analisar de forma conjunta todos os dados disponíveis de uma pessoa física e emitir um parecer sobre a sua situação econômica-financeira.

Para o Banco do Brasil a análise de clientes pessoa física, para efeito de estabelecimento de limite de crédito, é feita automaticamente pelo sistema ANC Pessoa Física, a partir da ponderação de informações cadastrais e comportamentais. As variáveis cadastrais são capturadas automaticamente do Cadastro do cliente (MCI), enquanto que as variáveis comportamentais são capturadas dos diversos sistemas operacionais (DEB, VIP, OPR, COR, COMPE, etc.).

Desde que o cliente esteja com o cadastro atualizado, o procedimento de análise da pessoa física ocorre automaticamente e, ao final, apresenta o resultado da análise e indicação de crédito. A análise automática ocorre em quatro momentos distintos:

- ao detectar a abertura de cadastro (MCI) contendo os dados suficientes para análise de crédito;
- ao detectar alteração em dados cadastrais que impliquem revisão da última análise realizada;
- no vencimento do limite de crédito;
- quando da contratação de operação de reescalonamento.

A análise de crédito não é um mero relatório formal para a instituição. Através dela é que se chega a uma decisão, de emprestar ou não ao cliente. No mesmo sentido, a análise de crédito para a tomada de decisão não isentará a instituição emprestadora de risco, visto um contexto incerto, em constante mutação, o qual gera um clima de instabilidade econômica, afetando todas as empresas nos seus mais variados mercados.

Nessa perspectiva para Schrickel (1997, p. 22):

[...] o principal objetivo da análise de crédito numa instituição financeira (como para qualquer prestador) é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras do solicitante e dos riscos identificados na operação. Adicionalmente, a análise deve conter adequada ponderação sobre a questão da maximização dos resultados da instituição (objetivo lucro).

A análise de crédito, segundo Schrickel (1997, p. 22) “[...] será tão mais consistente, quanto mais presentes e valiosas forem as informações em geral, a quantificação dos riscos (incertezas) identificadas e a viabilidade e praticidade das conclusões e recomendações”. Neste sentido, dentro de um cenário repleto de incertezas e mudanças, a análise de crédito é, conseqüentemente, uma análise de probabilidades, no qual é indispensável informações consistentes, certas e precisas para minimizar a possibilidade de conceder crédito a um cliente que não tenha as condições necessárias para quitar sua dívida com o prestador.

Segundo o entender de Schrickel (1997) há três etapas na concessão de crédito: análise retrospectiva, análise de tendências e capacidade creditícia.

A análise retrospectiva é a análise do desempenho histórico do cliente tomador do crédito, verificando os principais fatores de riscos inerentes à sua atividade. Tem como objetivo avaliar estes fatores de risco no que diz respeito a

eventuais dificuldades de cumprir o contratado com a instituição que concedeu o crédito.

A análise de tendências é a análise financeira futura do tomador, ou seja, se este será capaz de suportar o endividamento, caso seja concedido o crédito.

Por fim, a capacidade creditícia é a análise das duas etapas anteriores, envolvendo o risco potencial do tomador com o provável risco futuro. A partir daí, consegue-se chegar à uma relativa capacidade creditícia.

No que tange ao Banco do Brasil a análise do resultado do ANC, o comissionado responsável deve verificar e ponderar os aspectos observados no estudo dos Cs do crédito, referente a clientes cuja análise tenha obtido status aprovado ou autorizado. (BANCO DO BRASIL, 2005)

Para Sá (2004) é com base nos conceitos definidos pelos C's do crédito que são preparadas as fichas cadastrais dos clientes. Conforme pode ser demonstrado no quadro a seguir.

SITUAÇÃO	ANÁLISE
Pessoa remunerada por comissão, ou salário fixo mais comissão (vendedor, representante comercial, promotor de vendas etc.), apresenta maiores riscos de perda de receita por alterações nas condições do mercado.	Ponderar se há regularidade ou estabilidade nos rendimentos variáveis. Em caso de dúvida ou de oscilações significativas, estabelecer limites compatíveis com apenas a parte fixa ou a média mensal dos valores recebidos a título de comissão.
Pessoa recentemente contratada para o emprego apresenta maior risco de demissão, por falta de adaptação ou, no caso de redução do quadro, por seu desligamento representar menores custos para a empresa.	Analisar se o nível de escolaridade, a experiência anterior ou a formação profissional são compatíveis com a função ou o cargo exercidos. Estudar o cenário ambiental do empregador com vista a detectar a possibilidade de desemprego no setor econômico do qual faça parte.
Pessoa cujas atividades estejam ligadas ao setor informal apresentam riscos variados.	Analisar se a atividade ou o local onde é exercida não ferem o código de posturas da localidade (município ou Distrito Federal) e, se não constitui contravenção penal (contrabando ou comércio de mercadorias ou substâncias ilícitas). No caso de artesanato ou fábrica de fundo de quintal, se não utiliza mão-de-obra infantil ou de pessoas em situação irregular no País.
O micro ou pequeno empresário nem sempre faz clara distinção entre seu patrimônio pessoal e o da empresa.	Verificar se atua em setor econômico considerado de alto risco e se não vem utilizando recursos direcionados à pessoa física para aplicar nos negócios da empresa.
Pessoa que apresenta sinais de elevado nível de endividamento pode comprometer a qualidade dos negócios que eventualmente venha a propor ao Banco.	Verificar se utiliza sistematicamente o crédito do cheque especial, se utiliza com frequência a prerrogativa de pagamento mínimo do cartão de crédito, se apresenta recente histórico de excesso no limite do cheque especial, se existem cheques devolvidos ou de inclusões recentes no SPC e na Serasa. Sempre que a situação recomendar, aprofundar a pesquisa sobre o nível de endividamento, valendo-se de fontes externas, aí incluído o SCR do Bacen.

Quadro 01: Análise do Resultado do ANC
 Fonte: Banco do Brasil (2005, p. 18-19)

O quadro acima elucida que embora os procedimentos do Banco do Brasil na concessão de crédito estejam automatizados em um sistema de grande porte, há muito espaço de atuação, principalmente na crítica a informações relativas aos principais itens de cadastro que podem interferir na formação do conceito e no estabelecimento do limite de crédito. (BANCO DO BRASIL, 2005)

2.4 RISCO E RETORNO

Durante os últimos anos diversos fatores vêm levando as instituições financeiras a reverem seus processos e sistemas de crédito, incorporando complexos modelos de avaliação. Sob a ótica de Schrickel (1997), o gerenciamento de risco de crédito vem ganhando importância fundamental, devido principalmente aos seguintes fatores:

- Aumento progressivo das falências e concordatas em uma escala superior aos níveis de recessão;
- Aumento da desintermediação, com a redução da qualidade dos créditos bancários;
- Redução das margens, pressionadas pela concorrência entre as instituições financeiras e não financeiras, outorgadoras de crédito;
- Queda dos valores de ativos reais e conseqüentemente das garantias utilizadas para lastrear operações de crédito;
- Aumento da securitização de crédito, com o surgimento de novos instrumentos, como futuros, *forward* opções e *swaps* de crédito;

Para Assaf Neto (2011, p. 136), o risco de crédito é determinado:

[...] pela possibilidade de as obrigações de caixa de uma dívida não serem corretamente liquidadas. O risco de crédito existe [...] pela possibilidades de um devedor deixar de cumprir com as suas obrigações financeiras, seja pela inadimplência no pagamento do principal da dívida, e/ou na remuneração dos juros.

Nessa perspectiva para Assaf Neto (2011) o risco do crédito no mercado financeiro é explicado, entre outras, pelas seguintes importantes origens:

- não pagamento da dívida por parte do devedor;
- transações de instrumentos de crédito nos mercados futuros e de opções;
- risco legal que envolve o compromisso das partes com a estrutura legal do contrato, legislação do país, entre outras;

- risco de país que deriva principalmente de aspectos regulatórios, políticos e econômicos;
- carteira de crédito com baixa diversificação elevando o risco pela concentração dos contratos em termos de perfil do devedor, setor de atividade ou região.

Berni (1999) costuma classificar a concessão de crédito em duas características básicas de risco, constituindo-se por riscos de primeira categoria e riscos de segunda categoria. Para ele, os riscos de primeira categoria são:

[...] as operações de crédito que, em tese, oferecem maior nível de riscos para a instituição financeira, ou seja, as operações que não amparadas por garantias reais. Estão classificadas nessa categoria as operações que recebem garantia aval que, em geral, são parentes, sócios e administradores da empresa. BERNI (1999, p. 55)

Já os riscos de segunda categoria, conforme o mesmo autor, são operações amparadas por garantias reais. Cita como exemplos a alienação fiduciária, o penhor mercantil e a hipoteca, cujos valores de mercado sejam iguais ou superiores a 125% do crédito.

Por outro lado, em algumas instituições financeiras, as análises subjetivas para concessão de créditos (baseadas em cadastros) estão sendo complementadas por sistemas que visam garantir maior segurança nas operações. Tais sistemas constituem-se principalmente de *balanced scorecard*, que conferem pesos às características mais relevantes que os tomadores devem apresentar, tais como capacidade, caráter, condições, capital, colateral e conglomerado, os chamados C's do crédito, conforme a definição de Araújo (2007):

a) caráter: refere-se à determinação de alguém em honrar seus compromissos. Está ligado à honestidade, idoneidade e reputação. Possivelmente o caráter é o componente mais importante da aparência geral do cliente; b) capacidade: é a habilidade, competência empresarial ou profissional do indivíduo, bem como o seu potencial de produção e/ou comercialização. Refere-se aos fatores internos: tradição, experiência, formação, capacidade instalada, recursos humanos, grau de tecnologia, projetos de modernização, instalações, fontes de matéria-prima, etc; c) condições: dizem respeito aos fatores externos e macroeconômicos do ambiente em que está inserido o tomador: interferências governamentais, conjuntura nacional e internacional, concorrência, variações de mercado, etc; d) capital: refere-se à situação econômico-financeira do cliente (bens e

recursos possuídos para saldar seus débitos). Para pessoa Física, refere-se ao rendimentos, composição das despesas, evolução e qualidade do patrimônio e endividamento; e) colateral: capacidade acessória de oferecer garantias adicionais; f) conglomerado: avaliação acessória do grupo à que pertence a empresa.

De acordo com Medeiros, Silva e Duclós (2009), a análise de crédito envolve “[...] as habilidades de se tomar uma decisão dentro de incertezas, de ser constantemente mutável, trabalhar com informações incompletas e em situações complexas, de forma a chegar a uma conclusão clara e factível de ser implantada”

Assim para que ocorra a minimização do risco nas operações bancária uma boa análise das informações cadastrais poderá ser realizada no que tange as pessoas físicas, objeto desse estudo.

2.5 O IMPACTO DA INADIMPLÊNCIA SOBRE O SPREAD BANCÁRIO

Para Silva (2005), muito tem se falado no Brasil sobre o *spread* bancário e seu impacto no volume de crédito ofertado. Nesse sentido a Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras (FIPECAFI), classifica o *spread* em bruto, direto e líquido, como inadequada a visão tradicional na qual o *spread* bruto é igual ao líquido. Já o Banco Central do Brasil (BACEN), argumenta que a inadimplência é o maior fator na formação do *spread*. Enquanto que a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN) defende a diminuição da cunha fiscal incidente sobre a intermediação financeira nacional. Quanto ao FMI o mesmo sugere mudanças no sistema bancário brasileiro para a queda dos *spreads*.

A autora conclui que existe uma certa parcialidade sobre a visão do *spread* cobrado pelas instituições bancárias em nosso país, e acaba por ser o diferencial de cada ótica. O ponto em comum entre as entidades é que a diferença entre a taxa de captação e de aplicação dos recursos dos bancos brasileiros é elevada, o que compromete o desenvolvimento nacional através do alto custo e baixo volume de crédito resultante, e que necessita urgentemente ser modificado.

3 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se por uma pesquisa exploratória, desenvolvida mediante técnicas de levantamento bibliográfico, documental, técnica de estudo de caso. Sua abordagem se dá através do método qualitativo e quantitativo. O instrumento de coleta de dados utilizado será a entrevista semi-estruturada a partir de perguntas abertas, e um questionário estruturado auto-aplicável.

No presente trabalho adotou-se a pesquisa exploratória, definida de acordo com Gil (2002, p. 41):

[...] tem como objetivo principal proporcionar o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições, seu planejamento é bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas c) análise de exemplos.

Para Malhotra (2001), a pesquisa exploratória possibilita a descoberta de novas idéias e “insights”, de forma flexível e versátil, permitindo ao pesquisador melhor entendimento sobre os aspectos envolvidos nos objetivos da pesquisa.

Os levantamentos bibliográficos, segundo Gil, (2002), são desenvolvidos com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, publicações periódicas e impressos diversos. Os documentais seguem os mesmos passos da pesquisa bibliográfica, apenas cabe considerar que em muitos casos trata-se de documentos.

Quanto ao delineamento, foi escolhido o estudo de caso, método que permite o entendimento da generalidade de um todo, dentro do seu contexto de vida real que segundo Yin (2001 p. 33): “[...] o estudo de caso se justifica tendo em vista que se constitui em um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir seu conhecimento amplo e detalhado”.

Quanto ao caráter da abordagem qualitativa e quantitativa, segundo Roesch (2005, p. 154), “[...] o delineamento qualitativo é apropriado para avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, metas de um programa e construir uma intervenção”

Na pesquisa qualitativa Gil (2002), considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não é traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados básicos no processo de pesquisa qualitativa não requer os usos de métodos e técnicas estatísticas.

Já para Staw apud Roesch (2005) a pesquisa de caráter quantitativa é apropriada para avaliar mudanças nas organizações, principalmente no que tange a programas abrangentes como reestruturação do trabalho, programas de incentivos entre outros.

O método quantitativo preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Para a autora (1999, p. 122) "[...] o método quantitativo enfatiza a utilização de dados padronizados que permitem ao pesquisador elaborar sumários, comparações e generalizações". Sugere ainda que, se o pesquisador pretende investigar relações de associação e/ou causa-efeito entre variáveis se recomenda utilizar o método quantitativo.

3.1 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

As técnicas de coleta de dados se darão através de uma entrevista semi-estruturada com questões abertas, e um questionário estruturado auto-aplicável. Segundo Vergara (1997, p. 54), a coleta de dados é "[...] como você pretende obter os dados de que precisa para responder ao problema".

Quanto à entrevista segundo Gil (2002), entre todas as técnicas de interrogação, a entrevista é a que apresenta maior flexibilidade. Tanto é que pode assumir as mais diversas formas. Pode caracterizar-se com informal, quando se distingue da simples conversação apenas por ter como objetivo básico a coleta de dados, ou pode ser focalizada quando, embora livre, enfoca tema bem específico, pode ter caráter semi - estruturado, quando é guiada por relação de pontos de interesse, que é o caso do presente estudo. Para Roesch (2005, p. 159) as perguntas abertas evitam a influência do pesquisador sobre as perguntas.

Para Mattar (1996) a entrevista em profundidade, possibilitando ao pesquisador maior conhecimento do tema abordado e identifica as prioridades a serem estudadas, caracterizam-se pela informalidade e pouca estruturação, onde é comum o pesquisador dispor apenas de um roteiro dos assuntos a serem abordados. Outras vezes, os assuntos a serem abordados estão colocados na forma de perguntas abrangentes. Para o autor a entrevista é uma forma de interação social, mais especificamente é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dado e a outra se apresenta como fonte de informação.

Quanto ao questionário para Roesch (2005), é uma das principais técnicas de coletas de dados, que poderá variar com questões abertas ou fechadas ou combinadas entre si. Recomenda ainda a autora que seja realizada um pré-teste ou pesquisa-piloto com o instrumento antes de aplicá-lo definitivamente.

Nesse sentido para o presente estudo será utilizado como instrumento de coleta de dados, questionário estruturado auto-aplicável com 10 (dez) questões fechadas. Optou-se por um questionário enxuto para que os respondentes tivessem menor resistência para responder ao mesmo, bem como os tipos de questões utilizadas foram escolhidos visando facilitar as análises do estudo.

3.1.1 População Alvo - Amostra

Para efeito de estudo considerar-se-á como população-alvo 100 clientes da cartela do banco, no qual foram enviados um questionário auto aplicável por e mail, e 80 foram os respondentes considerados nesse universo a amostra, conforme demonstrado na tabela abaixo.

	Valores absolutos	Valores relativos
Respondentes	100	800%

Para Roesch (2005), uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar com o propósito específico de um estudo e, [...] dependendo do tamanho da população, do tempo dos entrevistadores, do custo da

pesquisa e da capacidade de processamentos dos dados (p.138), se faz necessário extrair uma parcela desta população chamada “amostra”.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS

Normalmente na pesquisa quantitativa de acordo com Roesch (2005, p.149), os dados coletados são submetidos à análise estatística, com a ajuda das ferramentas do computador. Contudo se o número de casos pesquisados ou o número de itens for pequeno, costuma-se utilizar uma planilha para a codificação manual dos dados.

Na análise quantitativa segundo Oppenheim apud Rpesch (2005, p. 150) “[...] podem-se calcular médias, computar percentagens, examinar os dados para verificar se possuem significância estatística, podem calcular correlações, ou tentar várias formas de análise multivariada”. Para o autor (p. 150), estas análises permitem “extrair sentido dos dados”, ou seja, testar hipóteses comparar os resultados para vários subgrupos, entre outros.

Nesse sentido para o presente estudo optou-se pela análise estatística, computadas em percentagem, em virtude do instrumento de coleta de dados conterem um pequeno número de questões.

Na análise dos dados qualitativos apresentar-se-á em forma de texto, e sua análise será conduzida mediante o método de análise de conteúdo. Para Roesch (2005, p. 170), “[...] o método busca classificar palavras, frases, ou mesmo parágrafos em categorias de conteúdo”.

4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

No que tange a avaliação dos resultados de algum sistema ou projeto, Roesch (1999), indica o enfoque quantitativo, pois é o melhor meio de controlar o delineamento da pesquisa para garantir uma boa interpretação dos resultados.

4.1 ANÁLISE DA PESQUISA

1) Qual o motivo da solicitação de recursos de operações de créditos nos últimos 12 (doze) meses, perante ao Banco?

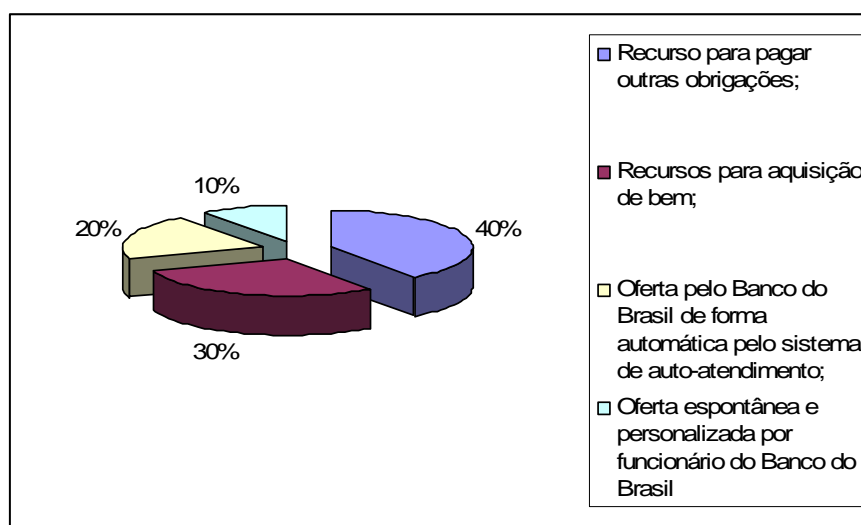


Gráfico 01: Qual o motivo da solicitação de recursos de operações de créditos nos últimos 12 (doze) meses, perante ao Banco?

Fonte: O Autor

Conforme análise do gráfico acima é possível inferir que para a maioria dos respondentes, cerca de 40%, consideram que os recursos para pagar outras obrigações é o principal motivo da solicitação de recursos de operações de crédito nos últimos doze meses, perante o Banco. Ao passo que para 30% dos respondentes esse motivo é gerado para aquisição de bem; e para 20% o recurso é

solicitado dado a oferta do Banco Azul ser automática pelo sistema de auto-atendimento.

Chama-se operação de crédito ao conjunto de ações que visam fornecer ao cliente um valor monetário, sob a promessa de que ele venha a ser restituído no prazo e nas condições pactuadas. (BANCO DO BRASIL, 2005). Nesse caso as operações devem ser adequadas à capacidade de pagamento do cliente e à finalidade do crédito.

2)) Além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco realizou uma entrevista?

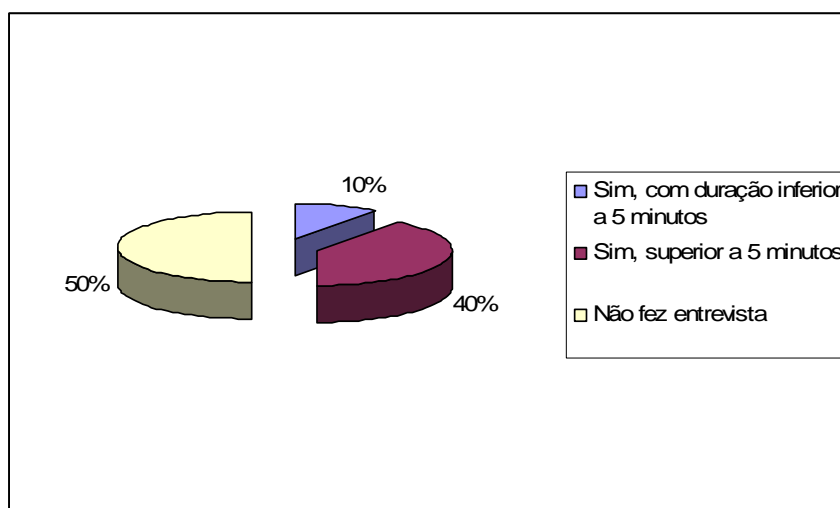


Gráfico 02: Além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco realizou uma entrevista?
Fonte: O Autor

Com base na análise do gráfico observa-se que para a maioria dos respondentes 50% afirmação que além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco não realizou nenhuma entrevista; para 40% dos respondentes foi realizada uma entrevista com duração superior a 5 minutos; e par uma minoria, que representa 10% dos respondentes a entrevista durou menos que 5 minutos.

Conforme Berni (1999, p. 11):

[...] o crédito bancário, com suas múltiplas modalidades operacional, será concedido levando-se em conta numerosos fatores, que poderão estar sintetizados em três palavras-chaves: confiança, mérito e oportunidade.

Pode-se inferir que a análise para a concessão de crédito do banco para a maioria dos entrevistados, que somados os que não fizeram e os que fizeram com duração inferior a 5 minutos, denota uma fragilidade do sistema de análise de concessão de crédito no banco, comparado com o índice dos realizam entrevista superior a 5 minutos.

3) O Banco exigiu-lhe além de demais documentos os “comprovantes de renda” relativo a um período contado da data da celebração da operação?

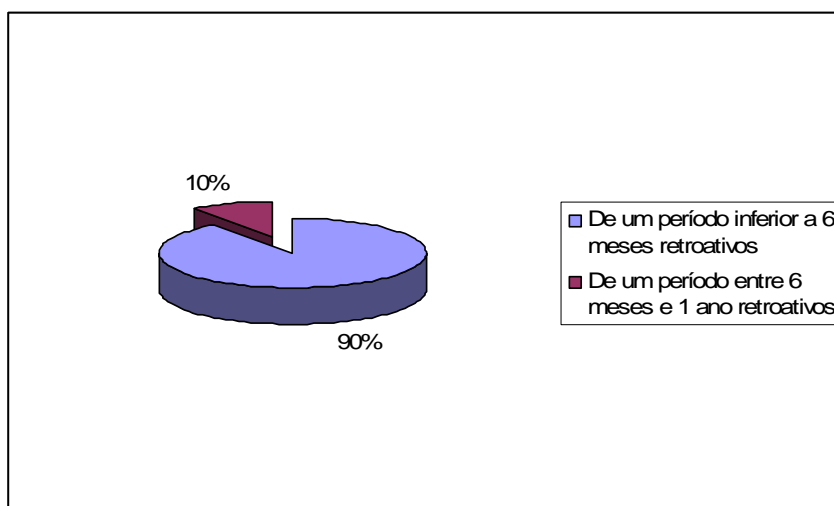


Gráfico 03: O Banco exigiu-lhe além de demais documentos os “comprovantes de renda” relativo a um período contado da data da celebração da operação?

Fonte: O Autor

Com base na análise do gráfico é possível inferir que para a grande maioria dos respondentes, 90% consideram que o Banco exigiu-lhe além de demais documentos os “comprovantes de renda” relativo a um período contado da data da celebração da operação, de um período inferior a 6 meses retroativo; e para a minoria de 10% o período foi de 6 meses a 1 ano retroativos.

São classificadas como empréstimos as operações geralmente realizadas sem destinação específica ou sem vínculo à comprovação da aplicação dos recursos. (BANCO DO BRASIL, 2005)

Os empréstimos podem ser realizados sob duas formas distintas:

- abertura de crédito fixo: quando os valores são liberados de uma só vez ou em parcelas, não permitida a reutilização. Assim, uma vez amortizado o saldo devedor, não assiste ao cliente a possibilidade de reutilização dos valores pagos.
- abertura de crédito em conta corrente: quando for admitida a livre movimentação da conta, dentro dos limites e dos prazos previamente estabelecidos. Nesse tipo, podem ocorrer reutilizações de valores amortizados no período.

Com, efeito, é possível auferir que os critérios adotados pelo banco quanto a exigência de documentação complementar possuem uma margem estreita para análise de concessão de crédito, haja vista que para a maioria dos repontes ocorreu em um período inferior a 6 meses.

4) O Banco exigiu-lhe informação e “comprovação” de propriedades ou bens móveis em seu próprio nome?

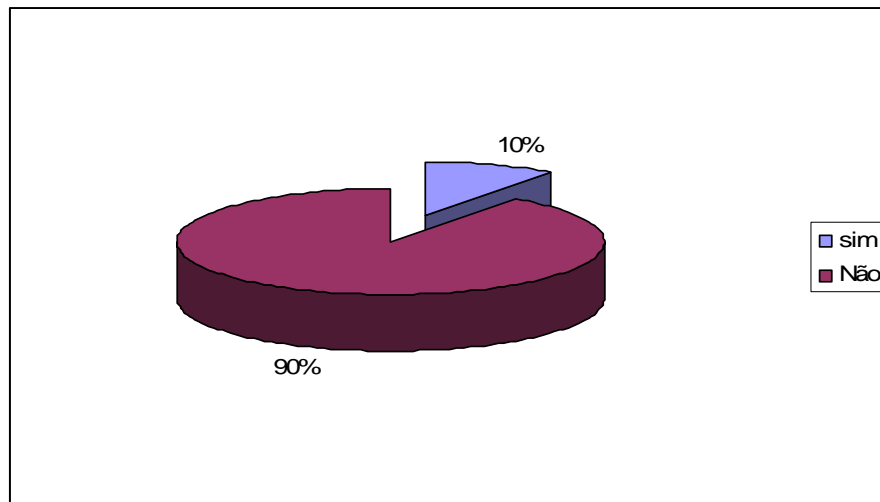


Gráfico 04: O Banco exigiu-lhe informação e “comprovação” de propriedades ou bens móveis em seu próprio nome?

Fonte: O Autor

Com base na análise dos dados coletados na pesquisa, observa-se que para a maioria dos respondentes o Banco não exigiu-lhe informação e “comprovação” de

propriedades ou bens móveis em seu próprio nome. E apenas para 10% dos respondentes o banco solicitou.

O que pode-se concluir com base nesse quesito, que a metodologia usada para análise de concessão de crédito do banco, não segue as recomendações expressas para uma boa análise a fim de evitar o aumento dos casos de inadimplemento das obrigações contratadas perante o banco.

Segundo Silva (1988), as análises de crédito propriamente ditas consistem em interpretar e analisar de forma conjunta todos os dados disponíveis de uma pessoa física e emitir um parecer sobre a sua situação econômica-financeira.

5) A comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada:

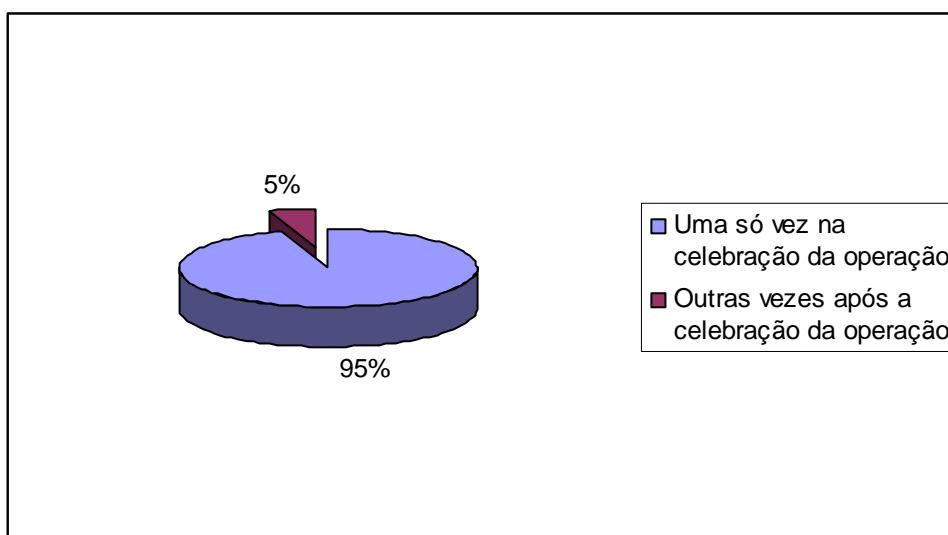


Gráfico 05: A comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada
Fonte: O Autor

Analisando o gráfico constata-se que a comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada uma vez só na celebração do contrato, o que corresponde o percentual de 95% dos respondentes, por outro lado, 5% responderam que foi solicitado outras vezes após a celebração da operação correspondente.

Pode-se concluir com base nesse quesito que o banco normalmente solicita a comprovação da residencial somente na celebração da operação, e eventualmente realiza outra solicitação.

De acordo com Medeiros, Silva e Duclós (2009), a análise de crédito envolve “[...] as habilidades de se tomar uma decisão dentro de incertezas, de ser

constantemente mutável, trabalhar com informações incompletas e em situações complexas, de forma a chegar a uma conclusão clara e factível de ser implantada”

Correlacionando as informações obtidas nesse quesito com as informações da pesquisa qualitativa, onde foram entrevistados os analistas de crédito do banco, pode-se afirmar que os critérios elencados pelos entrevistados no que tange a sua relevância para realizar uma boa análise de crédito, está associado a um bom cadastro fidedigno com a realidade do cliente como referências, histórico de pagamento e adimplência.

6) Você realiza e controla o seu orçamento financeiro mensal?

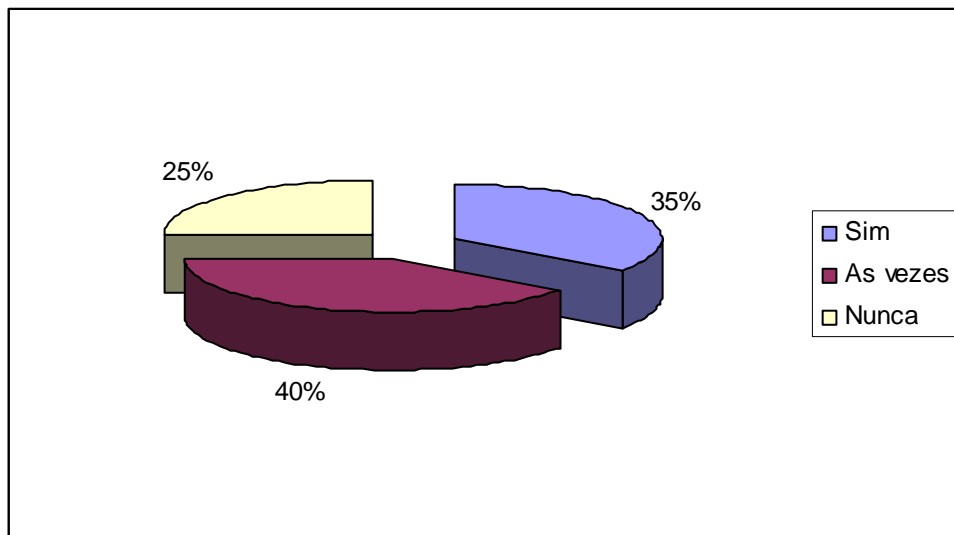


Gráfico 06: Você realiza e controla o seu orçamento financeiro mensal?
Fonte: O Autor

No quesito se o cliente realiza e controla o seu orçamento financeiro mensal, para 35% dos respondentes foi “sim”; já para 40% foi “as vezes” e para 25% nunca.

Pode-se observar com base na análise do gráfico que o clientes do banco não tem por habito realizar um controle de suas finanças, haja vista, que a maioria dos respondentes não realiza ou nunca realizaram algum tipo de controle financeiro.

Os financiamentos, diferentemente dos empréstimos, são operações realizadas com destinação específica, vinculadas à comprovação da aplicação dos recursos. Destinam-se a financiar ativos permanentes como parques industriais, máquinas e equipamentos, obras e construções civis e veículos, entre outros. (BANCO DO BRASIL, 2005)

7) Antes de realizar o financiamento você efetuou uma forma de poupança para complementar o financiamento?

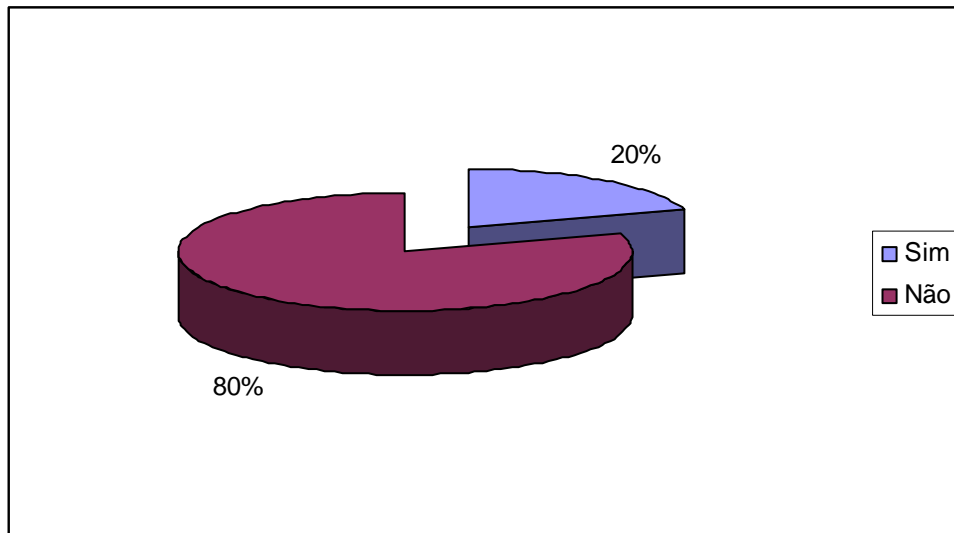


Gráfico 07: Antes de realizar o financiamento você efetuou uma forma de poupança para complementar o financiamento?

Fonte: O Autor

Verificando as informações coletadas nesse quesito, é possível determinar que 20% dos respondentes realizaram uma poupança para complementar o financiamento adquirido junto a instituição. No entanto, para a maioria com 80% antes de realizar o financiamento não efetuaram alguma forma de poupança para completar o financiamento.

Para Assaf Neto (2011, p. 136), o risco de crédito é determinado:

[...] pela possibilidade de as obrigações de caixa de uma dívida não serem corretamente liquidadas. O risco de crédito existe [...] pela possibilidades de um devedor deixar de cumprir com as suas obrigações financeiras, seja pela inadimplência no pagamento do principal da dívida, e/ou na remuneração dos juros.

Com base nessas informações, é possível inferir que os clientes que solicitaram financiamento perante o banco, não realizaram nenhuma forma de poupança para completar o financiamento, o que evidencia certo grau de endividamento dos clientes caso não haja um planejamento de seus gastos.

8) Ao analisar o financiamento qual o item mais importante para você?

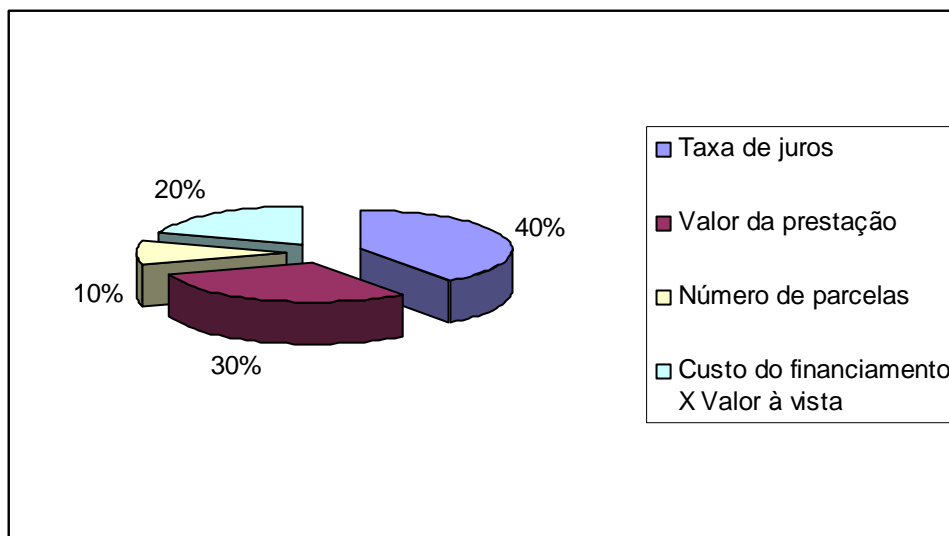


Gráfico 08: Ao analisar o financiamento qual o item mais importante para você?
Fonte: O Autor

No que tange a análise dos resultados desse quesito da pesquisa, pode-se observar que para 40% dos respondentes ao analisar o financiamento elencaram como mais importante a taxa de juros; já para 30% foi o valor da prestação; o número da parcela foi importante para 10% dos respondentes, e o restante dos respondentes com 20% julgaram mais importante o custo do financiamento X valor à vista.

Nesse sentido pode-se inferir com base na análise dos resultados da pesquisa que o mais importante para o adquirente do financiamento junto ao banco, se dá exclusivamente pela taxa de juros seguida do valor e do número da parcela. Desse modo se conclui que os clientes do banco estão satisfeitos com as taxas de juros praticadas o que influi diretamente no valor e no número das parcelas.

A análise de crédito, segundo Schrickel (1997, p. 22) “[...] será tão mais consistente, quanto mais presentes e valiosas forem as informações em geral, a quantificação dos riscos (incertezas) identificadas e a viabilidade e praticidade das conclusões e recomendações”.

É oportuno destacar nesse quesito, que correlacionado com a pesquisa qualitativa onde foi entrevistado os analistas de crédito do banco, os mesmo afirmaram que não há cursos periódicos de capacitação, para manter-se sempre atualizado, no que tange as variações econômica, a fim de executar com mais

eficiência sua análise, e acrescentam ainda, que os cursos ocorrem esporadicamente.

9) Ao celebrar a operação ao Banco para suprir sua necessidade momentânea, o funcionário informou-lhe e orientou-lhe sobre:

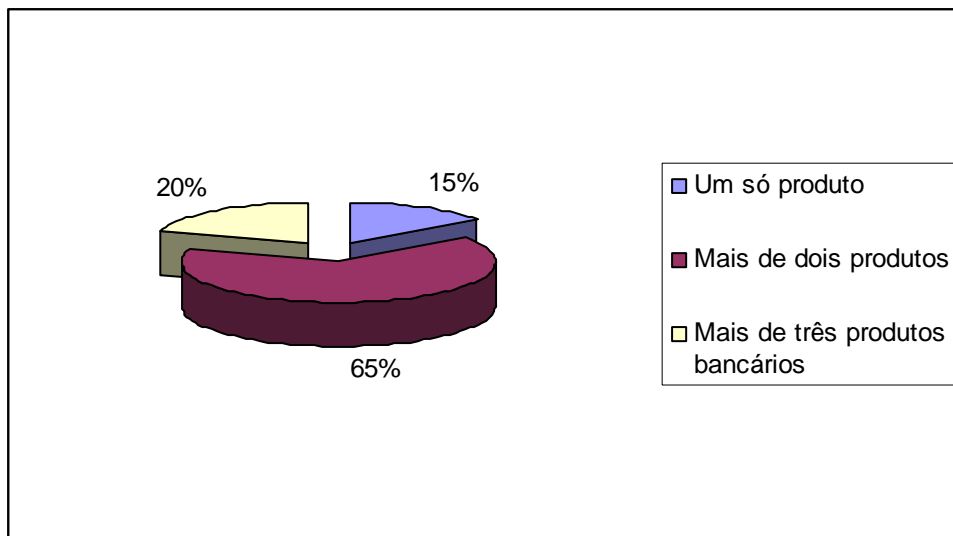


Gráfico 09: Ao celebrar a operação ao Banco para suprir sua necessidade momentânea, o funcionário informou-lhe e orientou-lhe sobre:

Fonte: O Autor

Para 15% dos respondentes, ao celebrar a operação ao Banco para suprir sua necessidade momentânea, o funcionário informou-lhe e orientou-lhe só um produto; já para 65% dos respondentes o funcionário orientou-lhe em mais de dois produtos; e para 20% o funcionário orientou-lhe com mais de três produtos bancários.

Nesse sentido analisando o resultado da pesquisa, pode-se inferir que para a maioria dos respondentes o funcionário ao celebrar a operação bancária para suprir suas necessidades momentâneas, informou-lhe e orientou-lhe em mais de dois produtos bancários.

A inadimplência ocorre quando uma determinada obrigação não é liquidada na data estipulada. De acordo com Silva (1997, p.314) créditos inadimplentes são “[...] aqueles que apresentam dificuldades de serem recebidos e conseqüentemente acarretam perdas para o credor”.

E a fim de controlar ou evitar um maior número de inadimplemento da obrigação, o Banco deve destinar tempo suficiente para coletar além de dados documentais, aspectos que auxiliem no conhecimento do perfil do cliente, suas potencialidades e eventuais comportamentos relacionados a possíveis riscos potenciais em operações de crédito (BANCO DO BRASIL, 2003).

10) Após a celebração da operação/tomada de recursos do Banco, ocorreram fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos?

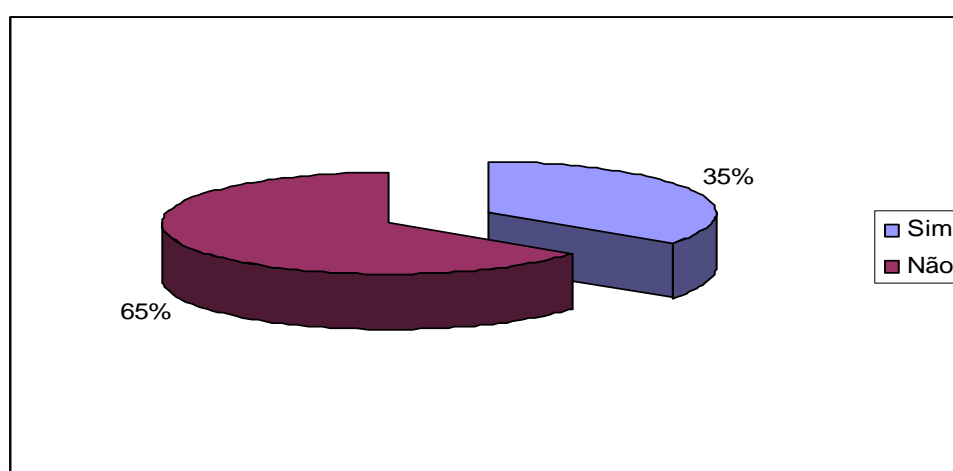


Gráfico 10: Após a celebração da operação/tomada de recursos do Banco, ocorreram fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos?
Fonte: O Autor

Analisando o gráfico 35% dos respondentes responderam afirmativamente que após a celebração da operação/tomada de recursos do Banco, ocorreu fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos; e para 65% responderam que não ocorreu fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos.

Com base aos resultados da pesquisa, pode-se concluir que para a maioria dos clientes que se valeram de empréstimos junto ao banco, não ocorreu fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos, após a sua celebração.

O presente quesito relacionado com a pesquisa qualitativa onde foram entrevistados os analistas de crédito do banco, afirmou que os motivos que o analista de crédito, julga importante para o aumento de inadimplemento com o Banco de sua cliente de pessoa física, está associado principalmente pela falta de planejamento, organização financeira dos clientes; superendividamento; e a falta de critérios na escolha da linha de crédito pelo cliente, como por exemplo: o cliente

solicita o empréstimo pessoal (sem direcionamento) ao invés de solicitar o financiamento para compra de automóvel que possui juros e condições melhores em relação ao primeiro.

De acordo com Schrickel (1997, p.21), crédito é “[...] todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após descrito o tempo estipulado.”

11) Em caso de resposta positiva na questão anterior nº “8”, a sua pessoa ou o Banco procurou fazer contato para expor as principais razões do novo contexto que estava ocorrendo?

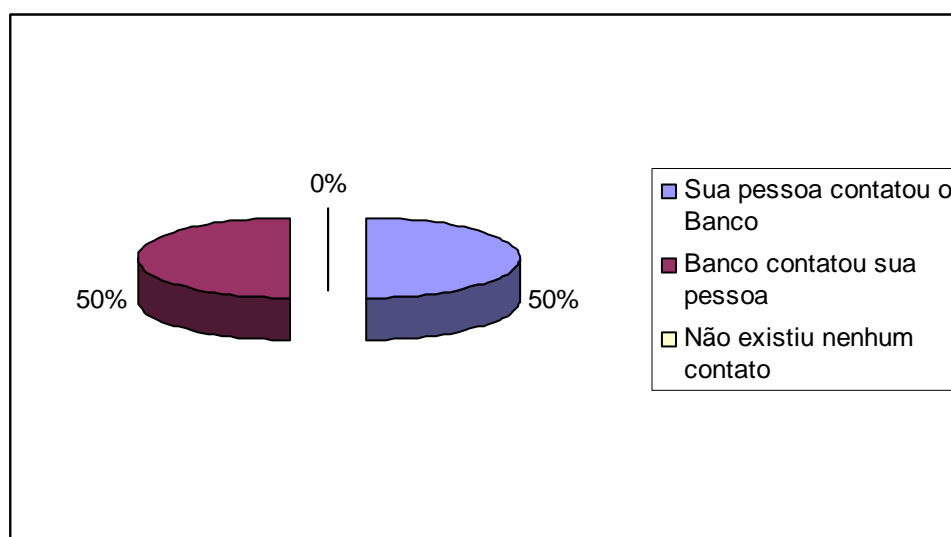


Gráfico 11: Em caso de resposta positiva na questão anterior nº “8”, a sua pessoa ou o Banco procurou fazer contato para expor as principais razões do novo contexto que estava ocorrendo?

Fonte: O Autor

Com base na análise dos resultados, é possível inferir que para 50% dos respondentes a sua pessoa procurou o banco para expor as principais razões do novo contexto que estava ocorrendo; já para a outra parte dos respondentes, cerca de 50% afirmaram que foi o banco que procurou para solicitar informações das principais razões do novo contexto que estava ocorrendo.

Desse modo pode-se afirmar que tanto o banco como o cliente procuram fazer contato para verificar quais as razões do novo contexto que está ocorrendo.

Os chamados C's do crédito, conforme a definição de Araújo (2007):

a) caráter: refere-se à determinação de alguém em honrar seus compromissos. Está ligado à honestidade, idoneidade e reputação. Possivelmente o caráter é o componente mais importante da aparência geral do cliente; b) capacidade: é a habilidade, competência empresarial ou profissional do indivíduo, bem como o seu potencial de produção e/ou comercialização. Refere-se aos fatores internos: tradição, experiência, formação, capacidade instalada, recursos humanos, grau de tecnologia, projetos de modernização, instalações, fontes de matéria-prima, etc; c) condições: dizem respeito aos fatores externos e macroeconômicos do ambiente em que está inserido o tomador: interferências governamentais, conjuntura nacional e internacional, concorrência, variações de mercado, etc; d) capital: refere-se à situação econômico-financeira do cliente (bens e recursos possuídos para saldar seus débitos). Para pessoa Física, refere-se ao rendimentos, composição das despesas, evolução e qualidade do patrimônio e endividamento; e) colateral: capacidade acessória de oferecer garantias adicionais; f) conglomerado: avaliação acessória do grupo à que pertence a empresa.

Relacionando o presente quesito da pesquisa com a fase qualitativa, onde foram entrevistados os analistas de crédito do banco, pode-se observar que na opinião dos analistas os procedimentos que consideram essenciais para frear o aumento no índice de inadimplimento dos clientes pessoa físicas junto ao Banco estão relacionados a boas ações operacionais, como: o envio de avisos de lançamentos via e-mail, ou SMS, para o cliente consiga se programar melhor para honrar seus compromissos.

Bem como possibilitar outras formas de pagamento para os empréstimos e financiamentos, como por exemplo, através de boleto bancário. Além de realizar uma entrevista com mais profundidade, abordar o cliente, perceber a sua real necessidade, informando sobre o prazo total do financiamento o valor da prestação e o custo total efetivo da operação.

4.2 SÍNTESE DOS RESULTADOS

a) Fase quantitativa: questionário aplicado aos clientes

a) Para a maioria dos respondentes, consideram que os recursos para pagar outras obrigações é o principal motivo da solicitação de recursos de operações de crédito nos últimos doze meses, perante o Banco;

b) Com base na análise do gráfico observa-se que para a maioria dos respondentes afirmação que além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco não realizou nenhuma entrevista;

c) Para a grande maioria dos respondentes, o Banco além de exigir as demais documentações, os “comprovantes de renda” foram relativos a um período contado da data da celebração da operação, de um período inferior a 6 meses retroativo;

d) O Banco não exigiu informação e “comprovação” de propriedades ou bens móveis no próprio nome do adquirente do crédito;

e) A comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada uma vez só na celebração do contrato;

f) Os clientes do banco não têm por habito realizar um controle de suas finanças, haja vista, que a maioria dos respondentes não realiza ou nunca realizaram algum tipo de controle financeiro;

g) Os clientes que solicitaram financiamento perante o banco, não realizaram nenhuma forma de poupança para completar o financiamento;

h) Ao analisar o financiamento os clientes elencaram como mais importantes elencados por prioridades: a taxa de juros, o valor da parcela, o numero de parcelas, custo do financiamento X valor à vista.

i) Para a maioria dos respondentes, não ocorreu fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos;

j) E os clientes que necessitaram de um complemento adicional de recursos, tanto procuraram o banco quanto são procura por este, para expor as principais razões o novo contexto que estava ocorrendo.

b) Fase qualitativa: entrevista com os analistas

a) Os critérios elencados pelos entrevistados no que tange a sua relevância para realizar uma boa análise de crédito, está associado a um bom cadastro fidedigno com a realidade do cliente como referências, histórico de pagamento e adimplência;

b) Os analistas de crédito do banco, afirmaram que não há cursos periódicos de capacitação, para manter-se sempre atualizado, no que tange as variações econômica, a fim de executar com mais eficiência sua análise, e acrescentam ainda, que os cursos ocorrem esporadicamente;

c) Os analistas de crédito do banco, afirmaram que os motivos que contribuem para o aumento de inadimplemento com o Banco de seus clientes pessoa física, está associado principalmente pela falta de planejamento e organização financeira dos clientes; superendividamento; e a falta de critérios na escolha da linha de crédito pelo cliente, como por exemplo: o cliente solicita o empréstimo pessoal (sem direcionamento) ao invés de solicitar o financiamento para compra de automóvel que possui juros e condições melhores em relação ao primeiro;

d) Na opinião dos analistas, os procedimentos que consideram essenciais para frear o aumento no índice de inadimplemento dos clientes pessoa físicas junto ao Banco, estão relacionados a boas ações operacionais, como: o envio de avisos de lançamentos via e-mail, ou SMS, para o cliente consiga se programar melhor para honrar seus compromissos.

Alem de realizar uma entrevista com maior profundidade, abordar o cliente, perceber a sua real necessidade, informando sobre o prazo total do financiamento o valor da prestação e o custo total efetivo da operação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As operações de crédito conceituam-se como um conjunto de ações que visam fornecer ao cliente um valor monetário, sob a promessa de que ele venha a ser restituído no prazo e nas condições pactuadas.

O objetivo da presente pesquisa foi verificar as causas, procedimentos e circunstâncias que levam à inadimplência de clientes pessoa físicas, da agência Banco do Azul, identificando ações que possam reduzir possíveis riscos de retorno de capital emprestado.

Como todo o crédito por meio de empréstimo as operações geralmente são realizadas sem destinação específica ou sem vínculo à comprovação da aplicação dos recursos, no entanto não elimina a necessidade de se buscar conhecer os motivos da solicitação do empréstimo, uma vez que, ficou demonstrado que os clientes do banco não têm por hábito realizar um controle de suas finanças, bem como, não realizaram nenhuma forma de poupança para completar o financiamento.

Nessa perspectiva uma boa análise do crédito foi o foco de preocupação e interesse dos analistas de crédito, quando analisado a pesquisa qualitativa. Para os analistas de crédito os procedimentos que consideram essenciais para frear o aumento no índice de inadimplimento dos clientes pessoa físicas junto ao Banco, estão relacionados a boas ações operacionais, como: envio de avisos de lançamentos via e-mail, ou SMS, a fim que o cliente consiga se programar melhor para honrar seus compromissos..

Por outro lado o Banco oferece aos clientes uma gama de linha de crédito que possa ser adequado as suas reais necessidades, por isso conhecê-las, são elementos essenciais para a estruturação de uma operação bem sucedida. O que corrobora com a opinião dos analistas de crédito, quando ressaltam que além de realizar uma entrevista com mais profundidade, abordar o cliente, perceber a sua real necessidade, é importante informar o cliente sobre o prazo total do financiamento o valor da prestação e o custo total efetivo da operação, para evitar o seu superendividamento, e uma futura inadimplência de suas obrigações perante ao banco.

Outro ponto a ser considerado que contribuem para o inadimplemento, refere-se a uma boa análise do crédito, haja vista que a análise de concessão de crédito do banco, não segue as recomendações expressas, principalmente quando o Banco deixa de exigir do cliente tomador de crédito a comprovação de propriedades ou bens móveis em seu próprio nome, além de solicitar normalmente a comprovação da residencial somente na celebração da operação, o que denota uma fragilidade na análise de concessão de crédito. Também observou-se na pesquisa, que o funcionário do banco não realizou nenhuma entrevista, e quando isso aconteceu ela foi inferior a 5 minutos de duração.

Todavia, os fatores que auxiliam uma boa análise de crédito na opinião dos analistas estão associados a um bom cadastro, fidedigno com a realidade do cliente como, por exemplo, suas referências, histórico de pagamento e adimplência.

Percebeu-se ainda com relação aos dados auferidos, que os analistas de crédito do banco não recebem cursos periódicos de capacitação para manter-se atualizados, a fim de executar com mais eficiência sua análise, e acrescentam ainda, que os cursos que ocorrem são esporádicos. Desse modo pode-se concluir que para o banco precaver-se de futuras ameaças de inadimplemento das obrigações dos clientes, é necessário voltar-se ao capital humano de sua organização capacitando seus colaboradores, oferecendo-lhes ferramentas preponderantes para uma melhor análise de crédito.

Notadamente que a conjugação de esforços tanto dos gestores do banco como dos analistas farão a diferença, para realizarem operações com menores riscos. E para isso se sugere que a definição do prazo da operação e da forma como os recursos retornarão aos cofres do Banco deve ser coerente com a capacidade de pagamento do cliente, observadas as normas da linha de crédito; realizar uma entrevista com mais profundidade a fim de verificar a real necessidade do cliente; cercar-se do maior número possível de informações do cliente, tais como documentos comprobatórios de renda superiores à seis meses; solicitar periodicamente a confirmação do endereço e outros meios de contato, sejam eles por telefone ou e-mail, além de promover uma política de capacitação dos analistas de crédito.

E por fim, cabe salientar, que essa pesquisa, além de ser um pré-requisito da instituição de ensino, possibilitou ao pesquisador colocar em prática conhecimentos

teóricos adquiridos ao longo do curso, bem como se conclui que os objetivos a que se propôs foram plenamente atingidos. E que essa pesquisa sirva de inspiração e subsídio para futuras novas pesquisas.

REFERENCIAS

ARAÚJO, Everaldo de. **Cobrança pró-ativa**. 2007. 64 f. Dissertação (Pós-graduação) - Curso de Administração, Ufrs, Florianópolis, 2007. Disponível em: <http://cnm.ufsc.br/files/2011/04/Fabiana-Cunha-Rocha.pdf>. Acesso 03.08.2011.

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado Financeiro**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BANCO DO BRASIL. **Universidade Corporativa Banco do Brasil**. Cobrança e Recuperação de Crédito. Brasília, 2004.

BANCO DO BRASIL. **Universidade Corporativa do Banco do Brasil**. Risco de Clientes. Brasília, 2005, caderno 2.

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

GIL, Antonio de Loureiro. **Qualidade Total nas Organizações**: indicadores de qualidade, gestão econômica da qualidade, sistemas especializados de qualidade. São Paulo: Atlas, 2002.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

MEDEIROS, E.E.; SILVA, W.V; DUCLÓS, L.C. **Avaliação da inadimplência em instituições de ensino privadas**: aplicação da resolução 2682/99 do Banco Central do Brasil. Revista Produção Online, v.9, n.2, p.243-263, jun. de 2009. Disponível em: <http://www.producao_online.org.br/index.php/rpo/article/viewFile/269/357>. Acesso em: 02/08/2011.

PAIVA, Carlos.A.C. **Administração do Risco de Crédito**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. São Paulo: Atlas, 2005

SÁ. Carlos Alexandre. **Estabelecimento de limite de Crédito**: Uma nova abordagem para um velho problema. Rio de Janeiro. Editora Qualitymark, 2004

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Demonstrações Financeiras, abrindo a Caixa Preta**: como interpretar balanços para a concessão de empréstimos. São Paulo: Atlas, 1997.

SILVA, José Pereira da. **Análise e decisão de crédito**. São Paulo: Atlas, 1997.
SILVA, Bianca Corrêa da. **O Spread Bancário Brasileiro: Uma Análise da Sua Composição entre o período de 1999 e 2004**. Disponível em: http://www.cse.ufsc.br/gecon/coord_mono/2005.1/Bianka%20Corr%EAa%20da%20Silva.pdf. Acessado em 05/08/2011.

TASIC. Igor Alexander Bello. **Crédito às micros e pequenas empresas. Assimetria de informação e análise da realidade brasileira**. Concurso de Monografias. Prêmio IPEA 40 anos. IPEA-CAIXA 2004.
Disponível em: getinternet.ipea.gov.br/SobreIpea/40anos/.../monografiaigor.doc. Acesso 10.08.2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman.2001.

APÉNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO - Pessoa Física

- 1) Qual o motivo da solicitação de recursos de operações de créditos nos últimos 12 (doze) meses, perante ao Banco?
- Recurso para pagar outras obrigações;
 - Recursos para aquisição de bem;
 - Oferta pelo Banco de forma automática pelo sistema de auto-atendimento;
 - Oferta espontânea e personalizada por funcionário do Banco.
 - A pedido de outra pessoa
- 2) Além da documentação solicitada para a operação de crédito, o funcionário do banco realizou uma entrevista?
- Sim, com duração inferior a 5 minutos; Sim, superior a 5 minutos;
 - Não fez entrevista.
- 3) O Banco exigiu-lhe além de demais documentos os “comprovantes de renda” relativo a um período contado da data da celebração da operação:
- De um período inferior a 6 meses retroativos;
 - De um período entre 6 meses e 1 ano retroativos;
- 4) O Banco exigiu-lhe informação e “comprovação” de propriedades ou bens móveis em seu próprio nome?
- Sim; Não.
- 5) A comprovação de endereço pelo Banco foi solicitada:
- Uma só vez na celebração da operação;
 - Outras vezes após a celebração da operação; quantas? _____
- 6) Você realiza e controla o seu orçamento financeiro mensal?
- Sim; Às vezes; Nunca.
- 7) Antes de realizar o financiamento você efetuou uma forma de poupança para complementar o financiamento?
- Sim; Não.
- 8) Ao analisar o financiamento qual o item mais importante para você?
- Taxa de juros; Valor da prestação; Número de parcelas;
 - Custo do financiamento X Valor à vista.
- 9) Ao celebrar a operação ao Banco para suprir sua necessidade momentânea, o funcionário informou-lhe e orientou-lhe sobre:
- Um só produto; Mais de dois produtos; Mais de três produtos bancários.
- 10) Após a celebração da operação/tomada de recursos do Banco, ocorreram fatos que exigiram uma “necessidade” adicional de recursos?
- Sim; Não.

11) Em caso de resposta positiva na questão anterior nº “8”, a sua pessoa ou o Banco procurou fazer contato para expor as principais razões do novo contexto que estava ocorrendo?

- Sua pessoa contactou o Banco; Banco contactou sua pessoa;
- Não existiu nenhum contato.

12) Você teria alguma informação para agregar a essa entrevista?

APÊNDICE B: ENTREVISTA

1) Você analista de crédito, recebe periodicamente curso de capacitação, para manter-se sempre atualizado, no que tange as variações econômica, a fim de executar com mais eficiência sua análise?

2) Quais são os critérios mais relevantes na sua opinião para se realizar uma boa análise de crédito?

3) Quais os motivos que você analista de crédito, julga importante para o aumento de inadimplimento com o Banco de sua cliente de pessoa física?

4) Na sua opinião quais os procedimentos você considera essencial para frear o aumento no índice de inadimplimento dos clientes pessoa física junto ao Banco? _____
