

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

**Suzane Bettega Gossner**

**ANÁLISE DOS REFLEXOS DA CRISE DO *SUBPRIME* NAS  
POLÍTICAS DE INCENTIVO AO CRÉDITO NO BRASIL**

**Curitiba  
2011**

**Suzane Bettega Gossner**

**ANÁLISE DOS REFLEXOS DA CRISE DO *SUBPRIME* NAS  
POLÍTICAS DE INCENTIVO AO CRÉDITO NO BRASIL**

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: Dr. Oscar Claudino Galli

Tutora Orientadora: Prof. Keila Negrão

**Curitiba**

**2011**

**Suzane Bettega Gossner**

**ANÁLISE DOS REFLEXOS DA CRISE DO *SUBPRIME* NAS POLÍTICAS  
DE INCENTIVO AO CRÉDITO NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em Novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.

---

Prof

## **DEDICATÓRIA**

*Aos meus pais Ronaldo Gossner in memoriam  
e Mônica R. B. Gossner, à minha irmã Dayane  
e ao meu companheiro Gledson Cooper.*

## **AGRADECIMENTOS**

À Professora Tutora Keila Negrão e ao Professor Orientador Dr. Oscar Claudino Galli, pela disponibilidade de tempo e pelas críticas e sugestões construtivas feitas durante o período de orientação, de relevância decisiva para o tema e para o conteúdo desse Trabalho de Conclusão de Curso.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul e todos os profissionais da instituição pelo suporte e presteza nos momentos em que foram solicitados.

Aos queridos colegas de trabalho, amigos e familiares que compartilharam desses dois anos de estudo de forma generosa e paciente.

*“Os mecanismos que levam o dinheiro a afetar a economia são a disponibilidade de crédito e os termos em que esse crédito é disponibilizado. É o crédito que detém a força econômica”.*

***Joseph Stiglitz***

## RESUMO

O presente trabalho aborda as análises dos reflexos da Crise do *Subprime* nas políticas de incentivo ao crédito no Brasil. A pesquisa tem a finalidade de ressaltar a importância do diagnóstico precoce de situações econômicas adversas, bem como a possibilidade das mesmas se tornarem oportunidades de crescimento à nação. É apresentada a seguinte questão problema: Quais foram os impactos da política brasileira de incentivo ao crédito à pessoa física em tempos de crise? A partir do questionamento o objetivo geral do trabalho é analisar o impacto das medidas políticas de incentivo ao crédito, adotadas pelos governantes brasileiros entre 2008 e 2010, aos clientes pessoa física do *Banco ABC* (nome fictício). Com o intuito de alcançar o objetivo geral, os objetivos específicos do trabalho são: compreender os impactos da Crise do *Subprime* no mundo e no Brasil; identificar as ações do governo brasileiro para amenizar os impactos da crise no país; verificar as ações realizadas pelas instituições financeiras, mais especificamente pelo *Banco ABC*, no que se refere ao incentivo ao crédito a pessoas físicas no período; e analisar os reflexos dos resultados do processo de concessão de crédito para o *Banco ABC* e também para os clientes pessoa física da Instituição Financeira. Como procedimento metodológico, a pesquisa apresenta um estudo de caso realizado em agência do *Banco ABC*, em Curitiba-PR, e é de natureza exploratória e documental. O trabalho identificou uma situação potencial onde a crise proporcionou grandes resultados à instituição objeto de estudo, assim como para o desenvolvimento do Brasil no período entre 2008 e 2010.

**Palavras-Chave:** Crise do *Subprime*. Políticas de Incentivo. Crédito. Pessoa-física.

## **ABSTRACT**

The following assignment analyses the impacts that the Subprime Crises had on the credit incentive policies in Brazil. The purpose of this research is to emphasize the importance of early diagnosis of adverse economic situations and show how they can become development opportunities to the nation. The issue is presented as follows: What were the impacts of Brazilian credit incentive policies on non-juridical people in times of crisis? The main goal of this assignment is to assess the impact of the credit incentive policies actions, adopted by Brazilian politicians between 2008 and 2010, to non-juridical clients of ABC Bank. With the intention to reach the main goal, the specific objectives of this assignment are the following: to understand the impacts of the Subprime Crisis in Brazil and the world, to identify actions of Brazilian government to lessen the impacts of the crisis in the country, to verify financial institutions' actions, specifically by ABC Bank, when it comes to credit incentives to non-juridical people in that period, and to evaluate the reflexes of the outcomes of credit process to ABC Bank and its non-juridical clients. As a methodological procedure, the research presents a case study performed in an ABC Bank branch in Curitiba-PR, and it has explanatory and documental nature. The assignment identified how a potential crisis scenario provided considerable outcomes to the institution, as well as to Brazil's development between 2008 and 2010.

**Key-Words: Subprime Crises. Incentive Policies. Credit. Non-juridical people.**

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1: Brasil – Rentabilidade Acumulada do Índice Bovespa (2007-2010) .....</b>	<b>18</b>
<b>Figura 2: Seqüência do Processo Contábil .....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 1: Perfil da Amostra .....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 2: Conhecimento sobre a Crise do <i>Subprime</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico 3: Destino dos Recursos .....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 4: Linhas de Crédito.....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 5: Inadimplência .....</b>	<b>39</b>

## **LISTA DE TABELAS**

<b>Tabela 1: Condições das Linhas de Crédito do <i>Banco ABC</i> entre 2008 e 2010 .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabela 2: Orçamento de Crédito da Agência do <i>Banco ABC</i> de 2005 a 2010.....</b>	<b>26</b>

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CCF - Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos

CDC - Crédito Direto ao Consumidor

COPOM - Comitê de Política Monetária do Banco Central

FENABRAVE - Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores

IOF - Imposto sobre Operações Financeiras

IPI - Imposto sobre Produtos Industrializados

PIB - Produto Interno Bruto

RENAVAN - Registro Nacional de Veículos Automotores

SCPC - Serviço Central de Proteção ao Crédito

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1 A CRISE DO <i>SUBPRIME</i> NO BRASIL E AS POLÍTICAS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO A PESSOA FÍSICA .....</b>	<b>15</b>
1.1 CRISE DO <i>SUBPRIME</i> .....	15
<b>1.1.2 Impactos da Crise do <i>Subprime</i> no Mundo .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.3 Impactos da Crise do <i>Subprime</i> no Brasil .....</b>	<b>18</b>
1.2 POLÍTICAS E AÇÕES PARA CONTER A CRISE DO <i>SUBPRIME</i> NO BRASIL .....	19
<b>1.2.1 Políticas Governamentais.....</b>	<b>19</b>
1.3 CONCESSÃO DE CRÉDITO A CLIENTES PESSOA FÍSICA DO <i>BANCO ABC</i> EM TEMPOS DE CRISE.....	23
<b>1.3.1 Políticas de Concessão de Crédito e Tipos de Crédito do <i>Banco ABC</i> .....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.2 Objetivos Propostos pelo <i>Banco ABC</i> aos Colaboradores .....</b>	<b>26</b>
<b>1.3.3 Risco x Retorno.....</b>	<b>27</b>
1.4 ANÁLISE DE BALANÇOS .....	28
<b>2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>30</b>
2.1 MÉTODO ESCOLHIDO .....	30
2.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	30
2.3 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	32
2.4 ANÁLISE DE DADOS .....	32
<b>3 ANÁLISE DE RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICE A – PESQUISA APLICADA AOS CLIENTES.....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICE B – PESQUISA APLICADA AO GERENTE GERAL.....</b>	<b>47</b>

## INTRODUÇÃO

A Crise do *Subprime* foi um dos assuntos mais enfatizados no cenário econômico nacional e internacional a partir de 2008. Teve início nos Estados Unidos em 2007, e está relacionada a quebra de instituições financeiras que concediam empréstimos de alto risco, principalmente os atrelados ao mercado imobiliário. Uma das economias mais sólidas da atualidade desencadeou ondas de queda e desvalorização nas bolsas de valores de todo o mundo, gerando conseqüências a todos os setores da economia mundial; desde países emergentes até os mais desenvolvidos.

Aumentar a demanda por financiamentos e linhas de crédito pessoal, os conhecidos empréstimos, foi uma das medidas adotadas pelo governo de Luiz Inácio Lula da Silva, presidente do Brasil no período de 2003 a 2010, com a finalidade de amenizar os reflexos da crise iniciada em 2007, porém conhecida mundialmente apenas em 2008. O Indicador Serasa<sup>1</sup> aponta que a quantidade de pessoas que recorreram ao crédito cresceu 16,4%, apenas em 2010. Esse resultado foi o melhor já obtido em todo o levantamento histórico do governo em questão.

As condições favoráveis oferecidas a pessoas físicas, em virtude das medidas políticas adotadas em 2009, como: redução dos depósitos compulsórios e demais regras macroprudenciais; assim como o elevado grau de confiança do consumidor devido ao bom momento do mercado, que registrou os mais baixos índices de desemprego desde o início do governo Lula, são fatores que impulsionaram o crescimento do consumo de linhas de crédito em 2010.

Nesse contexto, surge o seguinte questionamento: ***quais foram os impactos da política brasileira de incentivo ao crédito à pessoa física em tempos de crise?***

Para compreender os impactos da crise internacional no incentivo ao crédito no Brasil esta pesquisa realizou um estudo de caso em uma Instituição Financeira atuante no país, coletando informações de créditos concedidos a pessoas físicas no período de 2008 a 2010. A referida Instituição Financeira, é identificada no decorrer do texto como *Banco ABC*, a fim de preservar a identidade dos colaboradores para com a pesquisa.

---

<sup>1</sup> JORNAL INDÚSTRIA E COMÉRCIO, Curitiba, 11 jan. 2011. Economia, p. A-4.

Nesse cenário, o objetivo geral desse trabalho é analisar o impacto das medidas políticas de incentivo ao crédito, adotadas pelos governantes brasileiros no período de 2008 a 2010, aos clientes pessoa física do *Banco ABC*.

Para que o objetivo geral do estudo seja alcançado pretendem-se como objetivos específicos: Compreender os impactos da Crise do *Subprime* no Mundo e no Brasil; Identificar as ações do governo brasileiro para amenizar os impactos da crise no país; Verificar as ações realizadas pelas Instituições Financeiras, mais especificamente pelo *Banco ABC*, no que se refere ao incentivo ao crédito a pessoas físicas no período de 2008 a 2010; e Analisar os reflexos dos resultados do processo de concessão de crédito para o *Banco ABC* e também para os clientes pessoa física da Instituição Financeira em questão.

O interesse pelo assunto deve-se a rotina diária de trabalho da pesquisadora, como bancária, que se deparou com as ousadas metas de crédito a pessoa física atribuídas pelos dirigentes da instituição, desde o ano de 2008. A indagação e curiosidade em saber os motivos que levaram a ampliação dos números, bem como a necessidade de chegar aos resultados propostos foi o fator gerador da motivação para o estudo.

A pesquisa tem a finalidade de chamar a atenção sobre a importância do diagnóstico precoce de situações econômicas adversas e de como as mesmas podem se tornar oportunidades de crescimento mediante o posicionamento e as atitudes dos líderes em geral. A pesquisadora acredita que as informações aqui apresentadas podem contribuir e gerar subsídios a pesquisas futuras para governos, instituições financeiras e à sociedade, no que diz respeito aos avanços econômicos registrados no Brasil durante um período de forte indício de crise.

Para discorrer sobre o assunto esse trabalho se divide em três capítulos, dispostos da seguinte maneira: o primeiro capítulo aborda os principais conceitos relacionados aos assuntos tratados para subsidiar a compreensão da pesquisa. O segundo capítulo destaca os procedimentos metodológicos utilizados para a realização do trabalho e o terceiro capítulo apresenta os resultados e as análises provenientes do estudo e, por conseguinte, são apresentadas as limitações e considerações finais do trabalho.

# 1 A CRISE DO *SUBPRIME* NO BRASIL E AS POLÍTICAS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO A PESSOA FÍSICA

Este capítulo aborda os fatores geradores da Crise do *Subprime* e seus impactos no mundo e no Brasil, identificando as políticas de incentivo ao crédito a pessoas físicas adotadas pelos governantes brasileiros da época e suas aplicações nas instituições financeiras, especificamente no *Banco ABC*.

## 1.1 CRISE DO *SUBPRIME*

Com o objetivo de analisar a Crise do *Subprime* é de suma importância a compreensão dos termos e denominações referentes ao assunto. Nesse sentido, Alberini e Boguszewski (2008) apontam que o mercado voltado a hipotecas residenciais dos Estados Unidos é caracterizado pelo segmento *prime*. Tal segmento apresenta regras relativamente rígidas com relação à avaliação de crédito e limites de valores a serem financiados. No entanto, além da *prime*, categoria classificada como de primeira linha, ainda existem duas outras categorias de crédito: a *alt-a*; classificação intermediária e a *subprime*; também conhecida como categoria de crédito de terceira linha.

Conforme Wacker (2008), essas três classificações são relacionadas à proporção de pagamento inicial, a entrada, e à qualidade de crédito do titular. Sendo assim, os financiamentos do tipo *prime* são aqueles em que o valor é inferior em comparação ao preço do imóvel e são concedidos a mutuários que comprovem bom histórico de crédito e também renda compatível com as prestações do crédito concedido.

Para Wachter (2011), é nessa classificação de risco considerada mais segura, que os mutuários encontravam taxas mais acessíveis, na casa dos 5% ao ano.

Wacker (2008) aponta que a classificação *alt-a* é denominada como sendo a mediana entre os financiamentos do tipo *prime* e *subprime*, em termos de qualidade de crédito. São três os tipos de mutuários que se enquadram nessa categoria: indivíduos que não possuem histórico de crédito, bom ou ruim, mutuários que utilizam o crédito para adquirir um imóvel residencial não destinado ao uso próprio; e, àqueles que não disponibilizam algum dos dados exigidos para enquadrarem-se na categoria *prime*.

Por fim, os clientes do *subprime* que segundo Wacker (2008) são aqueles cuja qualidade de crédito é inferior para que sejam enquadrados nos financiamentos hipotecários de primeira, ou segunda linha. Os motivos podem ser correlacionados a um histórico de crédito com irregularidades ou a um nível de renda muito reduzido se comparado aos valores das prestações.

Nos financiamentos *subprime*, onde a qualidade do crédito era duvidosa, Wachter (2011) aponta que as taxas praticadas ficavam entre 8% a 11% a.a., elevando a parcela de pagamento mensal de US\$ 537 para US\$ 733, a cada US\$ 100.000 contratados. Em comparação, o jornal O Globo<sup>2</sup> aponta que as taxas das instituições financeiras brasileiras ficavam entre 8,9% a 12% a.a., apresentando uma variação no valor da parcela de R\$ 250, analisando a menor e maior taxa, para imóveis de até R\$ 120.000, por exemplo.

Segundo a agência de notícias internacionais France Presse (2007), a Crise do *Subprime* é a denominação dada à crise financeira iniciada em 2007, provocada devido à quebra de instituições financeiras dos Estados Unidos, que aprovavam empréstimos hipotecários de alto risco. Essa condição levou vários bancos a uma situação de insolvência, devido à inadimplência dos mutuários, que repercutiu fortemente sobre as bolsas de valores de todo o mundo. Posteriormente, em 2008, o público adquiriu conhecimento sobre a crise que atingia uma das economias mais sólidas desde a Segunda Guerra Mundial. Muitos economistas consideram tratar-se da crise mais grave enfrentada pelo país desde 1929, com possibilidades de desencadear uma crise sistêmica capaz de afetar todos os setores econômicos.

Para Warde (2008) as duas maiores instituições financeiras americanas, Fannie Mae e Freddie Mac, foram as responsáveis pela grande expansão dos financiamentos *subprime* do país. Em setembro de 2008 as duas organizações apresentavam seus ativos na ordem de US\$ 5,4 trilhões, aproximadamente 45% do valor total de empréstimos imobiliários dos Estados Unidos. Portanto, ambas fomentavam 97% dos títulos de empréstimos hipotecários, dentre as três classificações de risco, no período.

Torres (2008) afirma que em vista dessa possível situação de insolvência, os investidores americanos se anteciparam em desfazerem suas posições alocadas em créditos hipotecários - essa atitude afetou o funcionamento de vários mercados. Alguns gestores dos fundos de investimento foram obrigados a suspender os resgates de cotas. Consequentemente

---

<sup>2</sup> **CRISE IMPULSIONA ALTA NAS TAXAS PARA FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO NO BRASIL**  
Disponível em: < <http://www.urbansystems.com.br/noticias/ler/4881> > Acesso em: 18 Set. 2011, 18:50:02.

ocorreu redução na liquidez dos títulos de curto prazo dos Estados Unidos – os designados *commercial papers*. Nos mercados interbancários, as taxas de juros começaram a subir, mostrando que os grandes bancos estavam receosos em realizar empréstimos de curto prazo entre si. Nesse estágio, o Banco Central dos Estados Unidos: *Federal Reserve* decidiu intervir, injetando liquidez e estatizando as organizações mais afetadas para tentar evitar que a crise tomasse proporções sistêmicas, o que nesse caso, não foi suficiente.

### **1.1.2 Impactos da Crise do *Subprime* no Mundo**

Conforme apontado pela agência de notícias internacionais France Presse (2007), devido à redução da liquidez, que vem a ser a quantidade de dinheiro em circulação na economia do mercado financeiro dos Estados Unidos, e a falta de intervenção imediata do *Federal Reserve* e também do governo americano, em 2008 iniciou-se o período de recessão.

Para Ferrari Filho (2009) o risco sistêmico da economia, que vem a ser a possibilidade da extensão da crise aos outros países sistematicamente, inicia porque 60% dos títulos do Tesouro e 25% dos ativos privados dos EUA estão em posse de asiáticos e europeus. Sendo assim, conseqüentemente esses continentes obtiveram déficits iguais aos constatados nos EUA. Outro indício citado pelo autor é a forte sinergia entre o mercado americano e o mercado chinês que, na época da Crise do *Subprime*, juntos respondiam por 30% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. Conseqüentemente verifica-se a volatilidade das taxas de câmbio, das taxas de juros e dos valores das mercadorias (*commodities*) devido à evasão dos valores concentrados em títulos do Tesouro dos Estados Unidos, bem como a perspectiva de desaquecimento da economia mundial. As quedas registradas nas bolsas de valores de todo o mundo são recordes, perdendo apenas para a grande depressão de 1929.

Sendo assim, Ferrari Filho (2009) aponta que a cadeia começa a se dissipar e os efeitos são lastreados de forma sistêmica a todos os mercados que se relacionam, mesmo que indiretamente, com a economia americana. Os resultados são impactantes e atingem em maior ou menor escala a todos os mercados financeiros do mundo.

### 1.1.3 Impactos da Crise do *Subprime* no Brasil

As consequências negativas causadas pela crise imobiliária dos Estados Unidos podem ser notadas também na economia do Brasil. Para Alberini e Boguszewski (2008) o primeiro impacto registrado foi a queda de quase 10%, ao longo de um só dia, no índice da Bolsa de Valores de São Paulo, em meados de 2008. A partir desse momento, a crise atrasou qualquer valorização adicional ao mercado de renda variável brasileiro, pois após um período extremamente volátil, o Índice Bovespa se encontra ao final de 2010 praticamente no mesmo nível de quando explodiu a crise americana, conforme figura 1.

**Figura 1: Brasil – Rentabilidade Acumulada do Índice Bovespa (2007-2010)**



Fonte: Bovespa (2011)

Ferrari Filho (2009) afirma que os Estados Unidos, a União Européia, a China, o Japão e a Argentina são responsáveis por 60% das exportações do Brasil, logo o saldo comercial brasileiro foi reduzido significativamente. Vários setores apresentaram queda de lucratividade como, por exemplo: alimentos, mineração, automotivo, máquinas e equipamentos, papel e celulose, energia e petróleo. As quedas na Bovespa diminuem a capacidade das empresas de captarem recursos no mercado de ações e as exportações líquidas diminuem. Em consequência, identifica-se redução das linhas de crédito concedidas pelas instituições financeiras, desaquecimento do PIB e o aumento do desemprego.

Apesar de todos esses impactos à economia do Brasil o sistema financeiro bancário não foi fortemente afetado pela crise como as instituições financeiras norte americanas. Para

Ferrari Filho (2009) os bancos brasileiros não foram tão afetados, por não possuírem derivativos externos lastreados em *subprime* e outros títulos de risco, pois a taxa Selic (taxa básica utilizada como referência pela política monetária brasileira), ao longo do tempo, sempre ofereceu melhores rentabilidades. Além disso, os bancos brasileiros aplicam seus recursos em empréstimos a taxas lucrativas como a do cheque especial, em torno de 8,5% ao mês, e a taxa de cartões de crédito, em torno de 12,85% ao mês.

## 1.2 POLÍTICAS E AÇÕES PARA CONTER A CRISE DO *SUBPRIME* NO BRASIL

De acordo com o Relatório sobre Contas prestadas pelo Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, ao Tribunal de Contas da União<sup>3</sup>, quando o Brasil começou a experimentar mais intensamente o impacto da crise econômica mundial, a partir do último quadrimestre de 2008, os governantes brasileiros adotaram várias medidas para diminuir os seus efeitos no país. Tais políticas governamentais compreenderam as áreas: cambial, fiscal, monetária e creditícia.

Além das medidas políticas adotadas, as instituições financeiras também obtiveram papel importantíssimo na tentativa de conter o avanço da crise econômica no país. Através da concessão de financiamentos e de linhas de crédito pessoal, as instituições financeiras pretendem aumentar a liquidez (quantidade de dinheiro em circulação) na economia brasileira e assim, evitar uma possível recessão.

### 1.2.1 Políticas Governamentais

Brasil (2009) aponta que no setor cambial, com o objetivo de reduzir a oscilação do preço do dólar e amenizar os impactos da crise sobre o câmbio, no segundo semestre de 2008, o governo atuou por meio de diversos instrumentos. Dentre os instrumentos destaca-se: a

---

<sup>3</sup> BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Versão Simplificada das Contas do Governo da República - Exercício de 2009**. Brasília, 2009.

isenção da alíquota do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) em operações com câmbio, leilão de dólares, e aumento do volume de operações com o *Federal Reserve* (Banco Central dos Estados Unidos), que disponibilizou ao Brasil conta em dólares para garantir um nível mínimo de liquidez no mercado de câmbio brasileiro.

No segundo período do ano de 2008 havia uma forte tendência à redução do capital estrangeiro no Brasil. Segundo Brasil (2009) o fato se deve a retirada de investimentos internacionais do país para diminuir o prejuízo já constatado no mercado externo. No entanto, constatou-se que o Brasil se recuperou de maneira rápida, pois antes do final do ano, os capitais estrangeiros começam a voltar ao país. A volta do capital internacional é devido ao aumento da confiança dos investidores na economia brasileira, que apresentava no período inflação controlada, valor de dívida externa negativa (dívida externa bruta reduzida dos créditos em moeda estrangeira, incluindo as reservas internacionais), relação entre dívida pública e PIB estável e alto percentual de crescimento econômico. Contudo, as exportações brasileiras também apresentaram forte queda a partir de julho de 2008, o que exigiu medidas do governo para estimular o comércio exterior. Uma parte das reservas internacionais foi utilizada para subsidiar exportações, e novas regras foram criadas para facilitar o acesso às linhas de crédito destinadas aos exportadores.

Além disso, Brasil (2009) ainda complementa que para atenuar a crise, várias ações monetárias e creditícias colaboraram para aumentar a liquidez na economia, resultando na diminuição da taxa de juros real (taxa de juros deduzida à inflação) em 2009. Tais ações abrangiam a redução dos depósitos compulsórios do sistema bancário (valor obrigatório que os bancos devem manter depositados junto ao Banco Central) e o aumento da oferta de crédito ao consumidor.

Para aumentar a demanda da população brasileira nos setores de construção civil, agricultura, automóveis e eletrodomésticos, com o intuito de manter a economia aquecida e desacelerar os impactos da crise internacional, o governo brasileiro implantou ações voltadas especificamente aos setores citados. Essas ações têm como característica fundamental o aumento da disponibilização de linhas de crédito e de financiamentos à população de forma geral (BRASIL, 2009).

No setor de construção civil, como reflexo da crise, foi identificada a queda da produção industrial de insumos do setor, entre outubro de 2008 e fevereiro de 2009. Diante desse cenário, Brasil (2009) comenta que a medida adotada pelo governo foi aumentar de R\$ 7 mil para R\$ 25 mil o limite de empréstimos para a população na compra do material de construção.

Na agricultura, a redução na produção de máquinas agrícolas, desde outubro de 2008 até fevereiro de 2009, também exige medida do governo que antecipou crédito de R\$ 5 bilhões para financiamento da safra agrícola do período (BRASIL, 2009).

Ainda segundo dados de Brasil (2009), com a queda abrupta das vendas reais de carros nacionais a partir do segundo semestre de 2008, o setor automobilístico recebeu a atenção do governo brasileiro que aumentou a oferta de crédito para financiamentos, promoveu a isenção dos 7% do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) de carros 1.0 e isenção do IOF de 3,38% nos financiamentos de motocicletas, motonetas e ciclomotores.

No período de setembro a dezembro de 2008, o Brasil identificou grande redução nas vendas reais no varejo. Essa queda demandou do governo brasileiro a disponibilização de R\$ 2 bilhões em crédito para estimular o consumo nos mais diversos setores, incluindo o de móveis e eletrodomésticos e redução do IPI: sobre geladeiras, de 15% cai para 5%; fogões, de 5% cai a zero; máquinas de lavar, o imposto cai de 20% para 10%; e para tanquinhos, de 10% para zero. (BRASIL, 2009).

A partir de outubro de 2008, para evitar problemas de liquidez nas instituições financeiras nacionais, outras medidas também foram adotadas. O Banco Central do Brasil disponibilizou para os grandes bancos R\$ 24 bilhões destinados a compra de carteiras de crédito de bancos menores que apresentavam problemas de liquidez e de solvência (BRASIL, 2009).

Em decorrência dessas considerações, as análises apresentadas no Relatório sobre as Contas prestadas pelo Presidente da República, Brasil (2009) revela que o grande número de ações implantadas pelo governo brasileiro contribuiu consideravelmente para a redução dos impactos da crise mundial na economia do país. Vários setores, principalmente o automobilístico e o varejo, alcançaram valores recordes de consumo no período dos incentivos descritos.

Segundo números divulgados pela Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores<sup>4</sup> (Fenabreve), o mercado nacional somou, em 2008, 2.820.957 unidades de automóveis e comerciais leves vendidos. O crescimento foi de 14% em relação ao ano anterior.

---

<sup>4</sup> **FENABREVE: 2008 FOI O MELHOR ANO DA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA BRASILEIRA** – Disponível em: <<http://carplace.virgula.uol.com.br/fenabreve-2008-foi-o-melhor-ano-da-historia-da-industria-automobilistica-brasileira/>> Acesso em: 19 Set 2011, 11:00:05.

Em 2009, também de acordo com os dados disponibilizados pela Fenabrave<sup>5</sup>, a indústria automobilística nacional fechou o ano com um total de 3.141.226 veículos emplacados, representando um aumento de 11,35% nas vendas totais em relação a 2008.

No entanto, o melhor ano da história automobilística brasileira foi o de 2010. No ano em que todos os recordes foram vencidos e todas as expectativas foram ultrapassadas o montante total no setor foi de 3.515.127 carros vendidos, conforme dados do Registro Nacional de Veículos Automotores<sup>6</sup> (Renavam).

### **1.2.2 Ações das Instituições Financeiras**

Dentre as várias medidas adotadas para reduzir os impactos da crise no Brasil algumas foram implantadas diretamente pelas instituições financeiras brasileiras. Para estimular o consumo, aumentar a liquidez na economia e conseqüentemente reduzir os efeitos da crise no Brasil, todos os bancos e principalmente o *Banco ABC* seguiram orientações expressas do Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, em conjunto com o Ministro da Fazenda e do Planejamento, Orçamento e Gestão: Guido Mantega e do Banco Central.

Segundo Grigório (2009), conforme os objetivos propostos pelos governantes o Banco Central diminuiu o valor do depósito compulsório das instituições financeiras, de 15% para 13,5%, liberando quase R\$ 100 bilhões às instituições com o intuito de compensar as conseqüências da falta de crédito no sistema financeiro internacional. É através do depósito compulsório que o Banco Central obriga as instituições financeiras a manterem depositada uma parte dos recursos captados dos clientes. É um instrumento de controle do Banco Central para medir a quantidade de dinheiro circulante na economia e que apresenta influência direta ao crédito disponível, bem como às taxas de juros cobradas.

Além disso, conforme Grigório (2009) o Comitê de Política Monetária (COPOM) do Banco Central reduziu a taxa básica de juros (Selic) de 12,75% para 11,25% ao ano com o

---

<sup>5</sup> **CRISE IMPULSIONA ALTA NAS TAXAS PARA FINANCIAMENTO IMOBILIÁRIO NO BRASIL** - Disponível em < <http://www.urbansystems.com.br/noticias/ler/4881>> Acesso em: 18 Set. 2011, 18:50:02.

<sup>6</sup> **INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA EM 2010: TODOS OS RECORDES FORAM SUPERADOS** - Disponível em: <<http://democraciapolitica.blogspot.com/2011/01/industria-automobilistica-em-2010-todos.html>> Acesso em: 18 Ago. 2011, 15:47:30.

objetivo de incentivar o consumo e também os investimentos, devido a existência de mais crédito disponível aos consumidores e às organizações.

Segundo informações da assessoria de imprensa do *Banco ABC*, em Encontro de Superintendentes realizado em 03/10/2009, o Presidente da República da época: Luiz Inácio Lula da Silva, afirmou que a crise seria uma oportunidade incomensurável para o Brasil e que, além disso, seria uma chance para o *Banco ABC* ficar muito mais fortalecido. Finalizando o discurso, o presidente da república ainda complementa que queria que o *Banco ABC* emprestasse e que recebesse novamente os recursos, referindo-se à possível inadimplência nos momentos da crise.

Grigório (2009) conclui que após essas medidas os consumidores voltaram a utilizar o crédito disponível nas instituições financeiras e a produção industrial voltou a crescer para atender a essa demanda, ocasionando redução no nível de desemprego, pois os vários postos de trabalho criados no período pré-crise voltaram a ser ocupados.

### 1.3 CONCESSÃO DE CRÉDITO A CLIENTES PESSOA FÍSICA DO *BANCO ABC* EM TEMPOS DE CRISE

Conforme Leoni e Leoni (1994) a palavra crédito é de origem latina, oriunda da palavra *credere* que significa acreditar, confiar. Operações de crédito são assim conhecidas, pois é um meio de obter recursos para destinar a algum empreendimento ou atender a alguma necessidade pessoal. Um exemplo, seria a venda de um bem ou serviço, por uma promessa de pagamento com data posterior à data da transação realizada.

Para Brasil (2010), Crédito Direto ao Consumidor (CDC) é uma operação de crédito disponibilizada tanto a pessoas físicas quanto jurídicas e é destinada a aquisição de bens e serviços. O consumidor que adquire esse tipo de crédito desfruta imediatamente de um bem ou serviço que será pago com uma renda futura.

A concessão do crédito a pessoas físicas é possível quando o recurso de alguns indivíduos é distribuído a outros, que tem a necessidade de obter um bem ou serviço à vista e satisfazer a necessidade de consumo e/ou investimento. A escolha daqueles que investem o dinheiro, abdicando o consumo no tempo presente, é remunerada na forma de juros pelos tomadores de crédito. A taxa de juros que incidirá no empréstimo representa o tempo

decorrido entre a data da contratação e o reembolso do valor no futuro, bem como o “fator risco” de que esse reembolso venha a não acontecer (BOFF, 2010).

### **1.3.1 Políticas de Concessão de Crédito e Tipos de Crédito do *Banco ABC***

Segundo Boff (2010), as políticas de crédito têm por objetivo primário gerar critérios para as decisões de crédito, determinando normas para todas as etapas dos procedimentos de tomada de decisão, orientando todos os colaboradores em função dos objetivos desejados. A definição da política a ser seguida é uma condição facilitadora para a disponibilização de crédito.

Boff (2010) complementa que a preparação das políticas de crédito determinará a forma de atuação da organização no mercado e que por isso deve estar sob responsabilidade dos mais altos escalões hierárquicos, na maioria das vezes representada pela Diretoria de Crédito das instituições financeiras. Os critérios para a elaboração dessas políticas costumam ser severos devido ao prejuízo decorrente do possível não recebimento de uma operação de crédito.

Conforme informações do site do *Banco ABC*, pessoas físicas, correntistas ou não, podem ter acesso as linhas de crédito, no entanto estão sujeitas a aprovação cadastral e demais condições do produto, como: taxas, prazo, tarifas e limites. O cadastro é aprovado se cumprir algumas condições básicas, como; a maior idade do mutuário, apresentação de comprovante de renda, comprovante de residência e documentos pessoais de identificação, possuir análise de crédito aprovada pelo sistema e não possuir restrições cadastrais impeditivas (Serasa, SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito, CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo...).

Segundo informações do site do *Banco ABC* a instituição oferece seis linhas principais de CDC a pessoas físicas:

- **Crédito Consignação** - Parcelas descontadas automaticamente da folha de pagamento do cliente. É específica para funcionários cujas empresas empregadoras possuam convênio com o *Banco ABC*;
- **Crédito Benefício** - Crédito para quem recebe benefício do INSS através de conta corrente no *Banco ABC*;

- **Crédito Pronto** – Destinado a clientes que apresentam renda de até R\$ 1.000,00;
- **Crédito Automático** – Linha disponibilizada a qualquer cliente, recebedor ou não de proventos pelo *Banco ABC*;
- **Crédito Salário** – Linha exclusiva para clientes que recebem proventos através de conta corrente no *Banco ABC*;
- **Crédito Renovação** - Para clientes que já possuem alguma operação de CDC contratada. Essa linha oferece a oportunidade de renovar a(s) operação (ões), alongando o prazo para pagamento e possibilitando a obtenção de novos valores agregados ao mesmo empréstimo.

A diferença básica entre esses tipos de linhas de crédito é em relação ao prazo, às taxas de juros e aos limites mínimos e máximos para aquisição.

A fim de atender ao pedido do Presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, realizado no Encontro de Superintendentes do *Banco ABC* no último trimestre de 2009, a instituição baixou as suas taxas de juros para empréstimos, estendeu o prazo de carência para o pagamento da primeira parcela e estendeu o prazo de pagamento das operações de 48 para até 96 meses.

Na tabela 1 é possível visualizar cada linha de crédito disponível no *Banco ABC* para pessoas físicas e suas respectivas condições, no período de 2008 a 2010. Os dados apresentados na tabela são adaptados de informações do site da instituição e representam os valores mínimos e máximos concedidos no período em questão.

**Tabela 1: Condições das Linhas de Crédito do *Banco ABC* entre 2008 e 2010**

Crédito	Prazo em Meses	Taxa Juros a.m.	Taxa Juros a.a	Limite Mínimo	Limite Máximo
Consignado	As condições dessa linha são específicas para cada convênio celebrado, no entanto convém lembrar que são as menores taxas do mercado.				
Benefício	2 a 60	1,80 a 3,60	23,87 a 52,86	R\$ 100,00	R\$ 40.000,00
Pronto	4 a 48	0,99 a 1,80	12,54 a 23,87	R\$ 100,00	R\$ 2.000,00
Automático	2 a 48	4,16 a 5,28	63,08 a 85,41	R\$ 100,00	R\$ 20.000,00
Salário	2 a 96	2,30 a 3,80	31,37 a 56,44	R\$ 100,00	R\$ 40.000,00
Renovação	2 a 96	2,30 a 3,80	31,37 a 56,44	R\$ 100,00	R\$ 40.000,00

Fonte: Adaptado de *Banco ABC* (2010)

### 1.3.2 Objetivos Propostos pelo *Banco ABC* aos Colaboradores

A partir das medidas adotadas pelos dirigentes do *Banco ABC*, como a redução das taxas de juro e o aumento do prazo para pagamento das linhas de crédito e, com a finalidade de reduzir os impactos da Crise do *Subprime* no Brasil, o desafio foi lançado aos colaboradores da instituição. As metas para concessão de crédito à pessoa física da organização aumentaram consideravelmente a partir de 2008, chegando a um incremento de até 100% em relação ao orçamento do ano anterior.

A tabela 2 demonstra os valores reais orçados pela Superintendência Regional do *Banco ABC*, no período entre 2005 a 2010, no que diz respeito a linhas de crédito pessoal concedido à pessoa física da agência analisada. Ressalta-se que os valores apresentados são a partir de 2005, ano de inauguração da agência, com o intuito de proporcionar maior lastro para comparação, no entanto a ênfase do estudo se dá ao período da Crise do *Subprime*, ocorrida entre os anos 2008 e 2010.

**Tabela 2: Orçamento de Crédito da Agência do *Banco ABC* de 2005 a 2010**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Valor Orçado	R\$ 22.500.045	R\$ 38.150.090	R\$ 105.850.150	R\$ 210.205.031	R\$ 321.096.880	R\$ 470.217.844
Valor Realizado	R\$ 20.477.593	R\$ 37.750.875	R\$ 110.345.056	R\$ 215.337.415	R\$ 328.187.140	R\$ 457.324.493

Fonte: Adaptado *Banco ABC* (2010)

Com base nas informações dos orçamentos de crédito, para acompanhamento das metas do *Banco ABC*, nota-se que as metas são orçadas anualmente, porém devem ser atingidas gradativamente mês a mês. As agências têm acesso a listas de clientes mais propensos ao consumo do crédito, disponibilizadas pela Superintendência Regional da instituição, a fim de auxiliar os colaboradores no alcance dos objetivos propostos.

### 1.3.3 Risco x Retorno

Para Leoni e Leoni (1994) todo crédito envolve riscos e conseqüentemente poderá, em contrapartida, não haver o recebimento dos valores por parte a instituição credora. Vários fatores podem contribuir para com a inadimplência; como: mudanças na política econômica do país, desempenho negativo de empresas, oscilações do mercado, concorrência, falta de capacitação de pessoal, falta de infraestrutura da empresa etc. Sendo assim, os levantamentos cadastrais informais e contábeis devem ser executados com parcimônia e maturidade.

Santi (1997) afirma que uma ferramenta mais moderna que auxilia na análise para concessão do crédito é a avaliação de riscos com base nos Cs do crédito; são eles:

- **Caráter:** O julgamento do caráter do tomador do crédito integra o que é denominado risco técnico, cuja principal fonte de informações para a avaliação é o cadastro.
- **Capacidade:** É considerado subjetivo na análise do risco, pois o instrumento disponível para a análise bem como os resultados obtidos, estão relacionados a percepção de quem analisa e não dos dados propriamente prestados.
- **Condições:** Esse fator envolve questões externas à empresa. Agrega o macro ambiente em que a instituição atua e que foge do controle da mesma, por exemplo: medidas de política econômica (restrições ou expansões no crédito, política cambial e de taxas de juros etc.), fenômenos naturais imprevisíveis (temporais, ressacas, alagamentos), riscos de mercado e de competitividade.
- **Capital:** A avaliação de riscos em função do capital é relacionada à renda, aos demonstrativos contábeis do mutuário, seus patrimônios, ou seja, o que pode lhe servir de aval e/ou garantia para a operação.
- **Colateral:** Relacionado a análise dos bens patrimoniais, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, uma vez que estes podem vincular-se aos contratos de crédito.

Acerca dessas análises é possível mensurar o grau de risco à que a operação está sujeita. A partir desse grau de risco é possível delimitar a taxa de juros mínima e máxima para a operação, em que a instituição financeira não tenha prejuízo em caso de inadimplência do mutuário e assim prosperar e perpetuar sua atividade, a concessão de crédito ao longo do tempo (SANTI, 1997).

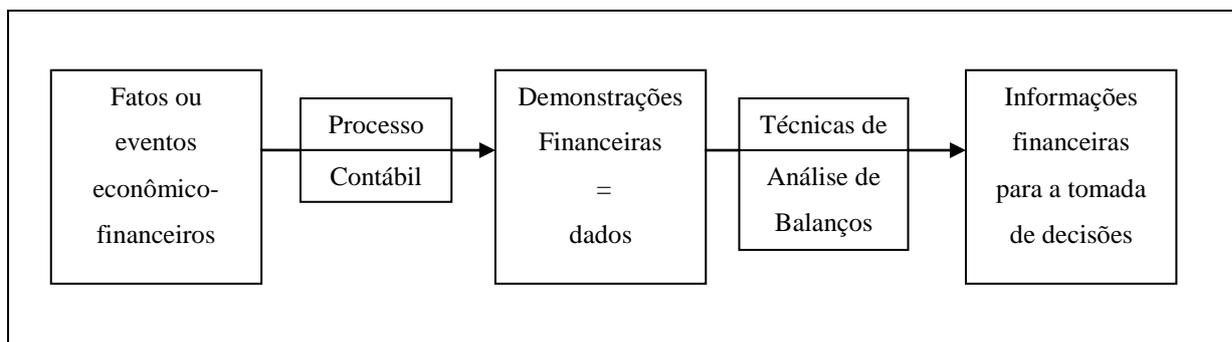
## 1.4 ANÁLISE DE BALANÇOS

Em virtude de o presente trabalho apresentar relatórios e documentos gerenciais para a análise de resultados, faz-se necessária a elucidação a respeito das principais características sobre a análise de balanços.

O objetivo da análise de balanços é extrair informações das demonstrações financeiras para a tomada de decisão. As demonstrações financeiras disponibilizam vários dados sobre a empresa, de acordo com as regras contábeis. Já a análise de balanços modifica esses dados em informações que serão tanto eficientes quanto melhores as informações que produzir (MATARAZZO, 1998).

Esse tipo de documento apresenta muitos dados, ou seja, muitos números ou descrições de objetos ou eventos, que isoladamente não indicam nenhuma reação no leitor. Por isso é importante transformá-los em informações que representam para o leitor uma comunicação que produz reação, interpretação e/ou decisão e é frequentemente acompanhada de um efeito-surpresa. (MATARAZZO, 1998).

**Figura 2: Seqüência do Processo Contábil**



Fonte: Matarazzo (1998)

A análise de demonstrações contábeis frequentemente é desenvolvida através da aplicação de técnicas simples, porém bastante difundidas, como a Análise Vertical, Análise Horizontal e os Índices Financeiros (BRAGA, 1989).

A Análise Vertical realizada nos dados do balanço patrimonial, por exemplo, fornece indicadores que facilitam a avaliação da estrutura do ativo e das suas fontes de financiamento.

Os indicadores em questão fazem menção às participações percentuais dos saldos das contas e dos grupos patrimoniais analisados sobre o total do ativo (BRAGA, 1989).

A Análise Vertical da Demonstração do Resultado é um processo comparativo, expresso em porcentagem, aplicado ao relacionar uma conta ou conjunto de contas com um valor afim ou relacionável, também identificado na demonstração (LAMB, 2010).

No entanto, a Análise Horizontal de balanços é feita a partir de demonstrações de resultados consecutivos e através de cada um dos elementos dos demonstrativos são gerados números-índices que fazem relação ao valor mais antigo da série. Sendo assim, através desse tipo de análise é possível verificar a evolução de cada elemento, bem como o resultado ao longo de diversos períodos consecutivos (BRAGA, 1989).

Na Análise Horizontal existe a comparação entre os valores de uma conta ou conjunto de contas, de diferentes exercícios sociais, e é uma análise de evolução temporal desenvolvida por meios de números-índices apurados conforme a expressão: *Índice:  $Vd/Vb \times 100$* , Onde *Vd* é o valor do elemento em determinada data e *Vb* é o valor do mesmo, porém obtido na data-base (LAMB, 2010).

Além dessas duas formas de análise de balanços ainda existe uma terceira chamada de Índices Financeiros. Os saldos dos balanços e da demonstração do resultado podem ser relacionados de diferentes formas, cada qual oferecendo uma visão de algum aspecto específico ou até mesmo da situação ou do desempenho da empresa. Essas inter-relações podem ser medidas pela aplicação de quocientes denominados Índices Financeiros (BRAGA, 1989).

Através da disponibilização de um conjunto de diferentes índices de uma mesma posição, adquire-se um número maior de informações, e a correlação entre elas já pode oferecer a formação de algum tipo de juízo sobre a empresa. Dessa forma, é possível através da comparação de índices atuais com os anteriores avaliar se a evolução da organização foi satisfatória ou não, e sendo assim formar opiniões sobre uma posição mais recente em relação a uma outra passada (BRAGA, 1989).

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para subsidiar a pesquisa.

### 2.1 MÉTODO ESCOLHIDO

O trabalho apresenta um estudo de caso realizado em agência do *Banco ABC*, (nome fictício) localizada na cidade de Curitiba-Paraná. Para Gil (1999), o estudo de caso tem a característica de pesquisar profunda e exaustivamente um ou poucos “objetos”, dessa forma permite o seu amplo e minudenciado conhecimento, tarefa que poderia apresentar dificuldades quando da utilização de outras metodologias.

Gil (2002) ainda complementa que em termos de coleta de dados, o estudo de caso é o mais completo de todos os delineamentos, pois se valida tanto com dados provenientes de pessoas quanto com dados provenientes de documentos. Entende-se que esse método é o mais indicado para a pesquisa em questão, uma vez que se pretende realizar um levantamento dos impactos das ações governamentais em tempos de crise no incentivo ao crédito, especificamente relacionadas aos clientes pessoa física da instituição financeira objeto de estudo.

A pesquisa é de natureza exploratória e documental. Para Lakatos e Marconi (1991), toda pesquisa implica em um levantamento de dados de fontes variadas, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas e é a fase da pesquisa realizada com a finalidade de recolher informações prévias sobre o campo de interesse.

### 2.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de fontes documentais, relatórios da empresa objeto de estudo e da aplicação de entrevistas, que conforme as autoras Lakatos e Marconi

(1991), são realizadas com indivíduos que podem fornecer dados, ou recomendar prováveis fontes de informações úteis.

Foram elaborados dois roteiros de entrevistas: a padronizada ou estruturada e a despadronizada ou não-estruturada. Lakatos e Marconi (1991) afirmam que a entrevista do tipo padronizada segue um roteiro previamente estabelecido e é semi-estruturada, ou seja, apresenta perguntas abertas e fechadas. Essa primeira entrevista (Apêndice A) foi aplicada a uma amostra de 100 clientes do segmento pessoa física do *Banco ABC*.

A segunda entrevista, não estruturada ou despadronizada, (Apêndice B) foi realizada com o Gerente Geral em exercício entre 2008 e 2010, da agência do *Banco ABC*, localizada em Curitiba-PR. Lakatos e Marconi (1991) acrescentam que a entrevista despadronizada é caracterizada pela liberdade do entrevistador no discorrer da conversa, possibilitando uma exploração mais ampla à questão, e por isso apresenta questões abertas respondidas em uma conversação informal. A aplicação desse tipo de entrevista tem relevância no sentido de fornecer informações sobre o ponto de vista do administrador/instituição, conhecer os processos e demais elementos administrativos pertinentes ao estudo.

Além das entrevistas, foram utilizados os seguintes documentos e/ou relatórios gerenciais:

- Extratos da Dependência: apresentam dados quantitativos, em relação às metas orçadas e realizadas em operações de crédito, entre 2005 e 2010;
- Balanços da instituição dos anos de 2008, 2009 e 2010.

Ressalta-se que a agência objeto deste estudo foi inaugurada no ano de 2005 e, portanto, foi possível consultar os documentos referentes às metas da agência desde sua inauguração. Os balanços consultados referem-se aos anos de 2008, 2009 e 2010, em função do período relativo à Crise do *Subprime*, período de estudo da presente pesquisa

Lakatos e Marconi (1991) afirmam que a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. A bibliografia ainda complementa que fontes secundárias são caracterizadas como revistas, jornais, publicações avulsas e teses cuja autoria é conhecida, porém não se confundem com os documentos (fontes primárias de informação).

Nesse sentido, os documentos oriundos da Superintendência do *Banco ABC* se enquadram no que se define como fonte primária de informações e são apresentados e analisados nesse trabalho. As fontes secundárias de informações também são utilizadas, no entanto, são observadas no que diz respeito ao conteúdo teórico do estudo em questão.

## 2.3 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

A entrevista estruturada aplicada aos 100 clientes do segmento pessoa física do *Banco ABC*, mais precisamente da agência localizada em Curitiba-PR, foi realizada de forma presencial e por telefone. Os clientes foram selecionados de forma aleatória, atendendo ao critério de ter contratado linha(s) de crédito entre 2008 e 2010. A entrevista está disponível para consulta no apêndice A. Utilizou-se a ferramenta *GoogleForms* e o aplicativo Excel para organização, tabulação e criação dos gráficos utilizados para a análise de resultados.

A entrevista não-estruturada foi pré-agendada e realizada presencialmente pela pesquisadora com o Gerente Geral em exercício no período de 2008 e 2010, da agência em questão. O diálogo foi gravado e as principais informações foram transcritas para análise dos resultados. A pesquisa está disponível para consulta no apêndice B.

## 2.4 ANÁLISE DE DADOS

De acordo com Lakatos e Marconi (1991) após a coleta, os dados são elaborados e classificados de forma sistemática e antes mesmo da análise e interpretação, as informações devem ser selecionadas, codificadas (transformação do que é qualitativo em quantitativo) e posteriormente tabuladas (alinhamento dos dados em tabelas ou gráficos) para possibilitar maior facilidade na verificação das inter-relações entre eles.

Os dados provenientes das entrevistas aplicadas aos clientes pessoa física da agência em questão estão organizados em gráficos, provenientes da implantação das pesquisas no aplicativo Google Forms e Excel, a fim de proporcionar melhor interpretação e distinção das diferenças e semelhanças entre as respostas prestadas.

As informações da entrevista com o Gerente Geral da agência foram transcritas e apresentadas no decorrer do texto por se tratarem de perguntas abertas; por isso mais ricas em conteúdo do que em dados.

A análise documental desse estudo é construída com base em informações coletadas na Instituição Financeira *ABC*. Essas informações são apresentadas em relatórios gerenciais, chamados de extratos da dependência e foram cedidos à pesquisadora pela Superintendência

Regional do *Banco ABC* e os balanços anuais obtidos através de consultas ao site da instituição.

Lakatos e Marconi (1991) afirmam que a partir da manipulação dos dados e obtidos os resultados, o próximo passo é a análise e interpretação dos mesmos, construindo-se o núcleo central da pesquisa. A importância dos dados não está identificada nos valores que representam, mas em proporcionarem respostas às investigações.

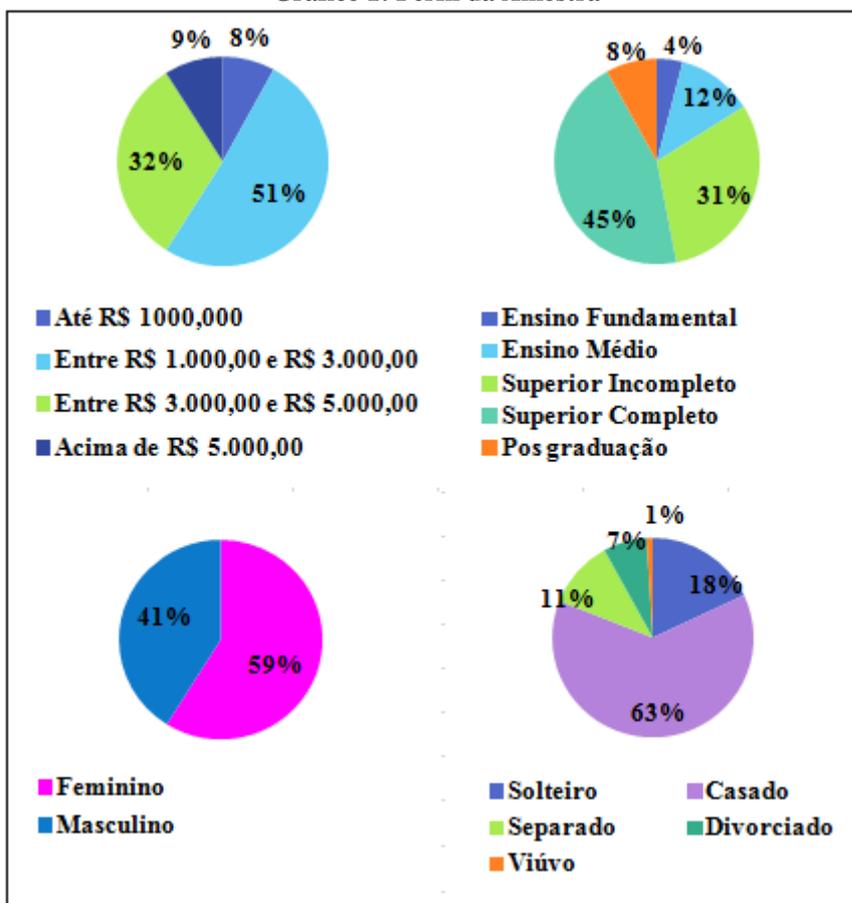
Diante do exposto, as informações foram então confrontadas para serem analisadas. Esse processo ocorreu em três níveis: interpretação, explicação e especificação. A interpretação se faz necessária, pois verifica a relação entre as variáveis para a ampliação dos conhecimentos sobre o fenômeno estudado. A explicação é o esclarecimento sobre a inter-relação entre essas variáveis; e a especificação é a explicitação de até que ponto a relação entre essas variáveis são válidas para o trabalho.

### 3 ANÁLISE DE RESULTADOS

O presente capítulo tem por finalidade a análise dos resultados provenientes das pesquisas exploratórias e documentais, adquiridos pela pesquisadora, a fim da constatação dos objetivos propostos pelo trabalho.

Foram entrevistados 100 clientes do *Banco ABC* cujo critério de seleção foi a utilização de linha(s) de crédito no período de 2008 a 2010. A maioria dos entrevistados foram pessoas do sexo feminino (59%), casados (63%), cuja média de idade é de 43 anos, com renda mensal entre R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00 reais (51%) e com ensino superior completo (45%). O gráfico 1 apresenta as informações do perfil da amostra detalhadamente.

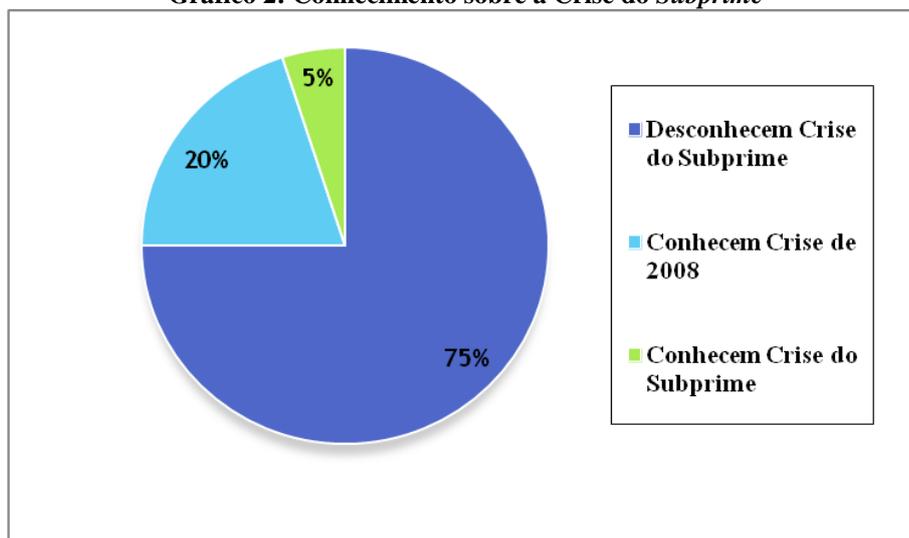
Gráfico 1: Perfil da Amostra



Fonte: A autora.

Da amostra de 100 clientes da pesquisa, conforme ilustra o gráfico 2, 75% deles afirmaram não saber definir o que foi a Crise do *Subprime*. Dentre os 25% restantes, 20% responderam saber o que foi a “Crise de 2008” e apenas 5% desses afirmaram realmente saber definir e conhecer a Crise do *Subprime*. O número expressivo de clientes que não souberam determinar o conceito da Crise do *Subprime* evidencia que o termo correto de definição do acontecimento de repercussão mundial é mais conhecido no exterior.

**Gráfico 2: Conhecimento sobre a Crise do *Subprime***



Fonte: A autora.

Ao ser questionado sobre o papel do *Banco ABC*, diante de um cenário de possível ocorrência de crise também no Brasil, o Gerente Geral em exercício da agência objeto de estudo, afirmou que o banco prestou papel fundamental no auxílio à redução dos impactos da crise no país. *“Sem dúvida alguma. Naquele momento, vários concorrentes simplesmente deixaram de atuar no mercado de crédito por força das circunstâncias. A atuação do banco foi determinante para o atendimento da demanda crescente por crédito naquele momento”*.

Em relação ao posicionamento do banco em incentivar o crédito no período de 2008 a 2010, o Gerente Geral afirmou considerar a decisão acertada, pois: *“... a intermediação financeira é a essência do resultado de qualquer instituição financeira.”* A postura do administrador denota os interesses da instituição no que diz respeito às políticas governamentais que solicitaram auxílio aos bancos, bem como a visão negocial da instituição

que identificou a possibilidade de incrementar os lucros e a posição do banco no mercado financeiro brasileiro.

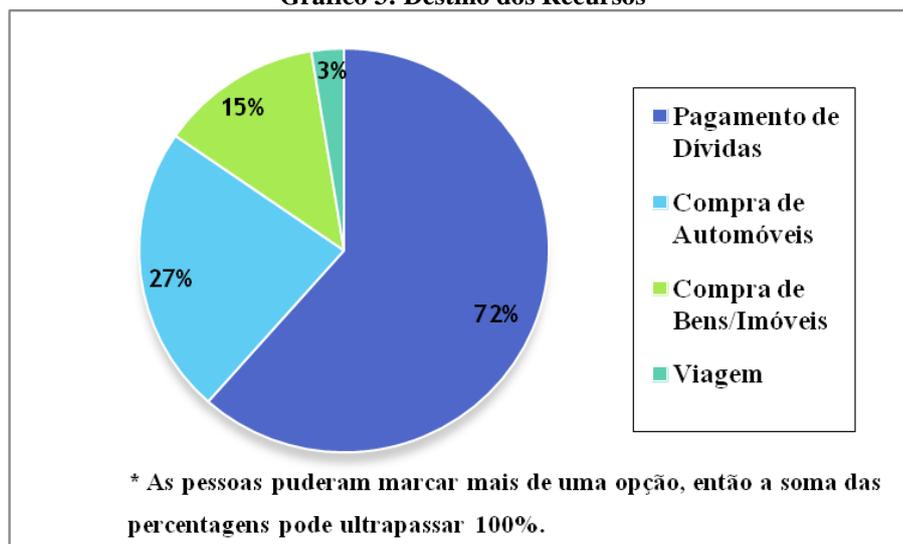
Ainda mencionando o posicionamento do banco, quando questionado sobre as estratégias anteriores e posteriores à Crise do *Subprime*, o Gerente Geral em exercício enfatiza que: “*O cenário macro e microeconômico é dinâmico. Não poderia ser diferente. As decisões que o banco vem tomando estão sempre alinhadas ao movimento da economia nacional e internacional.*” Essa informação vai de encontro com a necessidade de medidas preventivas em relação à expansão da crise no Brasil, como a redução de taxas como o IPI e IOF (para aquecimento da economia), conforme exposto no tópico 1.2.1 sobre políticas governamentais.

Segundo informações da pesquisa aplicada aos clientes foram contratadas 491 operações de crédito entre 2008 e 2010, resultando em uma média de cinco contratos por cliente entrevistado. Essas contratações somaram R\$ 2.081.300 reais e resultaram em uma média de R\$ 20.813,00 reais por cliente. O valor médio de contratação por cliente é considerável e chama atenção ao constatar que o destino dos recursos foi para o pagamento de dívidas, conforme resposta de 72% dos entrevistados. Pode-se confirmar que essa expressiva quantidade de clientes adquiriu uma nova dívida em virtude de outra antiga, comprometendo em maior valor a renda mensal, e o grau de endividamento dos mesmos.

A compra de automóveis ficou em segundo lugar na questão relacionada ao destino dos recursos adquiridos, resultando em 27% dos clientes analisados. O aumento recorde nas vendas do setor automobilístico registradas no período de 2008 a 2010, conforme explanado no item 1.2.1 Políticas Governamentais, também refletiu nas opções por crédito dos clientes do *Banco ABC*.

As demais opções para o destino dos valores adquiridos através da oferta de crédito, não tão expressivos quanto o pagamento de dívidas e/ou compra de automóveis, foram as compras de bens/imóveis e viagens, conforme gráfico 3. As demais escolhas caracterizam o bom momento para adquirir crédito, em função das medidas adotadas pelos governantes e pela instituição, destinados a realizações pessoais, proporcionando melhor qualidade de vida e maiores oportunidades aos brasileiros.

**Gráfico 3: Destino dos Recursos**



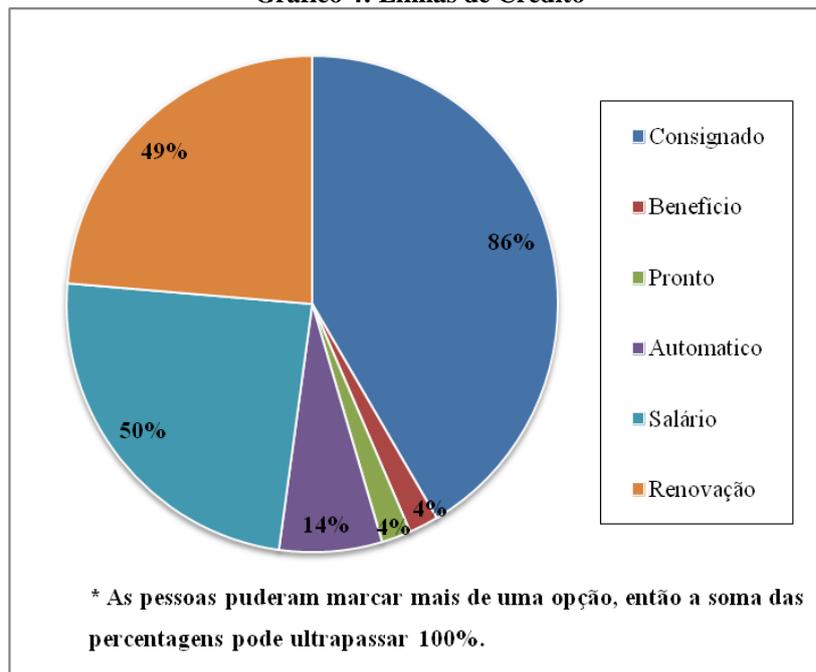
Fonte: A autora.

Em virtude da diminuição da taxa de juros e da extensão dos prazos dos empréstimos, conforme exposto no item 1.3.1 Políticas de Concessão de Crédito e Tipos de Crédito do *Banco ABC*, um dado relevante levantado pela pesquisa aos clientes foi que 89% deles acreditam que essa instituição se diferencia das demais em termos de melhores taxas, prazos, condições de pagamento e em credibilidade.

Além disso, quase o número total de clientes entrevistados, 98% deles acreditam que essa instituição contribui para o crescimento do país e está em conformidade com as políticas monetárias impostas pelos governantes brasileiros.

Em relação às linhas mais utilizadas pelos clientes da amostra pesquisada percebe-se uma grande preferência pela aquisição das operações que apresentam as taxas mais acessíveis, como o crédito consignado em folha e o crédito direto ao consumidor do tipo salário, por exemplo, conforme gráfico 4. As demais linhas, normalmente com taxas mais altas, costumam ser usadas por clientes que já comprometeram toda a quantia destinada às outras linhas, de acordo com a análise cadastral e de crédito realizada pelo sistema do banco.

**Gráfico 4: Linhas de Crédito**



Fonte: A autora.

Segundo dados dos Extratos da Dependência, houve uma constante elevação no número de operações de crédito realizadas na agência objeto de estudo, no período analisado. Em 2008 foram contratadas 12.396 operações de crédito, no ano seguinte 14.090 operações e em 2010, 14.388 operações foram registradas. Essa evolução apresentou um crescimento em percentual de aproximadamente 13%, totalizando em R\$ 1,1 bilhão de reais emprestados pela agência em questão.

O aumento do percentual referente ao crédito do sistema financeiro nacional, em relação ao PIB brasileiro, praticamente dobrou em oito anos, segundo levantamento do Ministério da Fazenda. Em junho de 2003 o crédito somava 24,6 % do PIB, já em junho de 2011, passou a representar 47,2%. Em valores nominais, o incremento passou de R\$ 389 bilhões, em 2003, para R\$ 1,834 trilhão, em 2011. Esses dados confirmam que as políticas de incentivo ao crédito, realizadas entre 2008 e 2010 contribuíram, e muito, na elevação desse percentual.

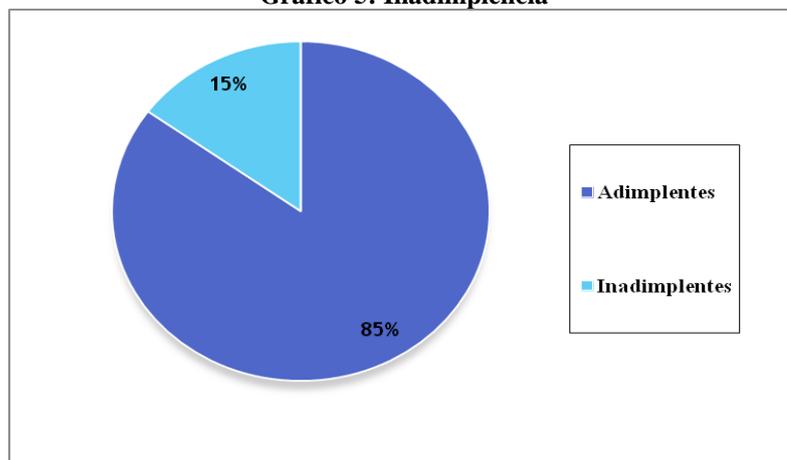
Além disso, o Gerente Geral da agência objeto de estudo constata que as conseqüências dessas medidas de incentivo ao crédito da instituição financeira em questão foram positivas, pois apresentaram crescimento sustentável dos resultados do banco, provenientes da intermediação financeira, resultando em aumento da lucratividade. Essa afirmação se relaciona com os Objetivos Propostos pelo *Banco ABC* aos Colaboradores, item

1.3.2 do presente estudo, em que são abordadas as metas orçadas e realizadas da agência no período.

Os balanços do *Banco ABC* dos anos de 2008, 2009 e 2010, mostram o resultado histórico alcançado pelo banco, bem como os lucros recordes que garantiram à instituição o primeiro lugar no ranking dos bancos, nos três anos consecutivos. Em 2008 o banco cresceu 74%, em relação a 2007, atingindo lucro de R\$ 8,8 bilhões, em 2009 o crescimento foi de 15,2% em relação ao ano anterior, atingindo R\$ 10,148 bilhões e em 2010 o percentual foi de 15,3% em relação à 2009, totalizando um lucro líquido de R\$ 11,703 bilhões.

No entanto, apesar do expressivo resultado da instituição, conseqüentemente constata-se uma tendência no aumento também da inadimplência dos clientes. Conforme gráfico 5, a pesquisa aplicada aos clientes mostrou que 15% deles não estão conseguindo honrar as parcelas das operações em dia e que por isso, já obtiveram alguma conseqüência negativa no cadastro, como: restrições em Serasa, SCPC e/ou bloqueios na concessão de novos créditos. Esse dado relaciona-se ao estudo de risco e retorno, abordado no item 1.3.3 desse estudo, o qual enfatiza os critérios para concessão ou não de crédito a clientes, bem como as variáveis da análise.

**Gráfico 5: Inadimplência**



Fonte: A autora.

O possível aumento da inadimplência dos clientes é reflexo direto do montante de crédito ofertado. Constata-se, então, uma relação diretamente proporcional entre as variáveis, pois quanto maior é o valor emprestado, maior tende a ser a percentagem de clientes que se tornarão inadimplentes. Por isso, é extremamente relevante a oferta de crédito consciente,

embasado em critérios consistentes de análise para a sua concessão, assim como a conscientização da população no que se refere à educação e administração financeira pessoal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho expôs o impacto das medidas políticas de incentivo ao crédito, aos clientes pessoa física do *Banco ABC*, adotadas pelos governantes brasileiros em tempos de forte indício de crise no país. Observaram-se medidas que compreenderam as áreas econômicas: cambial, fiscal, monetária e creditícia. Tais medidas tiveram importância primordial no que diz respeito à contenção do avanço da Crise do *Subprime* no Brasil.

As instituições financeiras brasileiras, mais especificamente o *Banco ABC*, prestaram importante auxílio à causa, agindo em conformidade com as políticas impostas, no que se refere a linhas de crédito destinadas ao segmento de clientes pessoa física. A redução das taxas de juro, bem como a extensão dos prazos para pagamento das operações, aqueceu a economia brasileira e impediu um período de recessão, conforme o registrado no exterior.

Foi um período de crescimento e não de retração, ao contrário do que se previa, para a economia brasileira. A parcela referente a crédito no PIB do Brasil praticamente dobrou em comparação ao período anterior a 2008, enfatizando o sucesso das políticas adotadas pelos governantes da época estudada, em conjunto com as instituições financeiras que se engajaram no propósito. O *Banco ABC* alcançou resultados históricos em relação às demais instituições financeiras, tanto em lucratividade quanto em posição no ranking das organizações. A instituição objeto de estudo garantiu o primeiro lugar na classificação nos três anos do período analisado.

Apesar dos resultados determinantes ao Brasil e ao *Banco ABC*, constata-se que os clientes pessoa física da instituição que adquiriram crédito no período entre 2008 e 2010, utilizaram os recursos para pagamento de dívidas, compra de automóveis, compra de bens/imóveis e viagens, necessariamente nessa ordem de importância. Constatou-se um maior comprometimento da renda desses clientes, bem como o grau de endividamento dos mesmos. Consequentemente verifica-se uma tendência maior à inadimplência, tendo em vista o montante dos empréstimos em relação às respectivas capacidades de pagamento.

A tendência ao aumento da inadimplência dos clientes, devido às operações de crédito contratadas no período de 2008 a 2010, deve ser motivo de preocupação por parte dos governantes, assim como dos banqueiros brasileiros. A Crise do *Subprime* teve início justamente pela quebra de instituições financeiras americanas, devido à inadimplência dos clientes que contraíram dívidas maiores do que as suas respectivas aptidões de pagamento. Sendo assim, é de suma importância que os mesmos personagens que tomaram a iniciativa de

ceder, ofertar e efetivamente disponibilizar o crédito à população, tenham a mesma atitude em controlar e evitar que conseqüências como as vividas no exterior ocorram no Brasil.

Além da preocupação dos governantes e instituições financeiras, a população precisa se conscientizar de que o crédito deve ser utilizado com sabedoria e cautela. Caso contrário, pode prejudicar as finanças pessoais do cidadão, em caso de inadimplência, e em grandes escalas pode prejudicar uma nação inteira, conforme verificado nos Estados Unidos, num passado muito recente, o qual ainda traz impactos à economia americana e mundial.

Concluindo, destaca-se a relevância do presente trabalho para o subsídio de futuras pesquisas para governos, instituições financeiras e também à sociedade, em relação aos avanços econômicos auferidos ao Brasil, mediante a adoção de postura proativa dos governantes e demais órgãos, durante um período que indicava grande possibilidade de crise.

Destaca-se ainda, como uma limitação do estudo, a impossibilidade do momento em relatar as conseqüências de longo prazo, em virtude da intensa concessão de crédito à população brasileira. O Brasil ainda goza dos bons frutos colhidos com as medidas adotadas para aquecer a economia e com isso reduzir os impactos da crise, no entanto, principalmente em relação à inadimplência, o desfecho e a constatação efetiva do sucesso das medidas só poderão ser elucidados posteriormente.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERINI, D. V.; BOGUSZEWSKI, L. D. **Por Dentro do Subprime: a crise imobiliária americana e seus impactos na economia brasileira.** Vitrine da Conjuntura, Curitiba, v.1, n.2, abril 2008. Disponível em: <<http://www2.fae.edu/galeria/getImage/1/745596955587767.pdf>>. Acesso em: 15 Fev. 2011, 11:42:25.

BOFF, Tainan de Bacco Freitas. **Análise de Crédito para Pessoa Física na Unidade de Atendimento Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS.** Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Administração) - Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Porto Alegre, 2010.

BOVESPA Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/cotacoes/bolsas/bvsp-bovespa>>. Acesso em: 22 Mar. 2011, 16:10:10.

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira.** 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

BRASIL. Portal do Governo Federal. **Financiamentos.** Brasília 2010. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/economia/financiamentos/credito-direto-ao-consumidor-cdc>>. Acesso em: 30 Abr. 2011, 09:52:55.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Versão Simplificada das Contas do Governo da República - Exercício de 2009.** Brasília, 2009 Disponível em: <[http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/contas/contas\\_governo/contas\\_09/Textos/Ficha%201%20-%20Analise%20da%20Crise.pdf](http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/contas/contas_governo/contas_09/Textos/Ficha%201%20-%20Analise%20da%20Crise.pdf)> Acesso em: 25 Fev. 2011, 22:48:40.

CARPLACE. **Fenabreve: 2008 foi o melhor ano da indústria automobilística brasileira.** Disponível em: <<http://carplace.virgula.uol.com.br/fenabreve-2008-foi-o-melhor-ano-da-historia-da-industria-automobilistica-brasileira>>. Acesso em: 19 Set. 2011, 11:00:05.

DEMOCRACIA E POLÍTICA. **Indústria Automobilística em 2010: Todos os Recordes foram Superados.** Disponível em: <<http://democraciapolitica.blogspot.com/2011/01/industria-automobilistica-em-2010-todos.html>>. Acesso em: 18 Set. 2011, 15:47:30.

FERRARI FH, Fernando. **A crise financeira internacional: origem, impactos e perspectivas.** Palestra do ciclo de debates Pensamento Econômico. Rio Grande do Sul, 2009. Disponível em: <<http://www.portaldoeconomista.org.br/publicacoes/100820091524421623.pdf>>. Acesso em: 14 Mar. 2011, 16:22:50.

FRANCE PRESSE. **Crise do "Subprime" pode contagiar economia real nos EUA.** Jornal O Globo Set 07. Disponível em: <[http://g1.globo.com/Noticias/Economia\\_Negocios/0,,MUL101815-9356,00-CRISE+DO+SUBPRIME+PODE+CONTAGIAR+ECONOMIA+REAL+NOS+EUA.html](http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,MUL101815-9356,00-CRISE+DO+SUBPRIME+PODE+CONTAGIAR+ECONOMIA+REAL+NOS+EUA.html)> Acesso em: 25 Fev. 2011, 16:49:59.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRIGÓRIO, E. S. **Como a Evolução da Política Macroeconômica Recente pode Afetar as Finanças das Empresas Brasileiras.** Minas Gerais: 2009. Disponível em: <[http://www.classecontabil.com.br/site/trabalhos/edersg-ufjf\\_marco20091.pdf](http://www.classecontabil.com.br/site/trabalhos/edersg-ufjf_marco20091.pdf)>. Acesso em: 16 Mar.2011

**Jornal Indústria e Comércio.** ed. nº 8291. Curitiba, 11 de janeiro de 2011 pg. A4.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LAMB, Roberto. **Gestão de Negócios Financeiros – Gestão de Negócios.** Ensino a Distância. Porto Alegre: UFRGS, 2010.

LEONI, Geraldo; LEONI, E. G. **Cadastro, Crédito e Cobrança.** São Paulo: Atlas, 1994.

MATARAZZO, Dante. **Análise Financeira de Balanços – Abordagem Básica e Gerencial.** 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1998.

O GLOBO. **Indústria automobilística encerra 2009 com crescimento de 11,35% das vendas.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Carros/0,,MUL1434632-9658,00-INDUSTRIA+AUTOMOBILISTICA+ENCERRA+COM+CRESCIMENTO+DE+DAS+VEIDAS.html>>. Acesso em: 19 Set. 2011, 12:05:01.

O Globo. **Crise impulsiona alta nas taxas para financiamento imobiliário no Brasil** Disponível em: <<http://www.urbansystems.com.br/noticias/ler/4881>> Acesso em: 18 Set. 2011, 18:50:02.

SANTI FH, Armando de. **Avaliação de Risco de Crédito.** 1ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

TORRES, E. **Entendendo a Crise do Subprime**. Visão do Desenvolvimento, BNDES, n. 44, 2008. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/visao/visao\\_44.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/visao/visao_44.pdf)>. Acesso em: 10 Mar. 2011, 10:55:40.

WACHTER, Susan M. **O que o fim da Fannie Mae e do Freddie Mac significa para o futuro da casa própria**. Disponível em: <<http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=2045&language=portuguese>>. Acesso em: 13 Set. 2011, 14:13:05.

WACKER, Thomas. **Entenda o Subprime**. São Paulo: UBS Wealth Management Research, 19 Fev. 2008.

WARDE, Ibrahim. **Fannie Mae e Freddie Mac vão para o brejo**. Disponível em: <<http://diplomatique.uol.com.br/artigo.php?id=273&PHPSESSID=8e0d84a0ba070c98b355fb6d626ca630>>. Acesso em: 13 Set. 2011, 15:45:30.

## APÊNDICE A – PESQUISA APLICADA AOS CLIENTES

PESQUISA PARA COLETA DE DADOS EM RELAÇÃO À CONCESSÃO DE CRÉDITO NA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM QUESTÃO:

ENTREVISTADO (a):					
IDADE:		SEXO	MASCULINO ( )	FEMININO ( )	
ESTADO CIVIL:		ESCOLARIDADE:			
PROFISSÃO:					
Você é cliente dessa Instituição Bancária desde quando?					
Qual era sua renda no período entre 2008 a 2010?					
Até R\$ 1.000,00 ( )		Entre R\$ 1.000,00 e R\$ 3.000,00 ( )		Entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00 ( )	
Acima de R\$ 5.000,00 ( )					
Nesse período você alguma vez precisou de crédito, empréstimo pessoal?			SIM ( )	NÃO ( )	
Você costuma utilizar linhas de crédito com frequência? Por quê?					
Entre o ano de 2008 a 2010 você utilizou alguma das linhas de crédito dessa Instituição?			SIM ( )	NÃO ( )	
Se sim, qual (ais)?					
Consignado ( )	Benefício ( )	Pronto ( )	Automático ( )	Salário ( )	Renovação ( )
Se você respondeu Sim à questão anterior, quantos empréstimos no total foram contratados?					
Se você contratou alguma (s) linha (s) qual foi o valor total do empréstimo? R\$ _____					
A aquisição da linha de crédito foi uma decisão movida por necessidade real ou as condições e taxas no período contribuíram?			Necessidade ( )	Condições ( )	
Os recursos adquiridos foram utilizados para:	Pagamento de Dívidas ( )	Compra de Bens e/ou Imóveis ( )	Viagem ( )	Outros ( ) Qual?	
Quando terminar de pagar a(s) linha(s) utilizada(s) atualmente você pretende contratar novamente? Por quê?					
Você acredita que essa instituição se diferencia das demais em termos de melhores taxas, prazos, condições e em credibilidade?			SIM ( )	NÃO ( )	
Você está conseguindo honrar a(s) parcela(s) do(s) empréstimo(s) em dia?			SIM ( )	NÃO ( )	
Se não está conseguindo pagá-la(s) em dia, essa inadimplência já gerou alguma consequência negativa ao seu cadastro?			SIM ( )	NÃO ( )	
Qual?					
Qual o motivo de sua inadimplência?	Diminuição de renda ( )	Superendividamento ( )	Esquecimento ( )	Falta de interesse em honrá-la(s) ( )	Outras. Qual (ais)?
Você acredita que essa instituição contribui para o crescimento do país e está em conformidade com as políticas monetárias impostas pelos governantes brasileiros?			SIM ( )	NÃO ( )	
Você optou por realizar a operação nesta instituição por:	Oferecer melhores taxas ( )	Oferecer melhores prazos ( )	Obter bom relacionamento com o gerente ( )	Gosta do atendimento/afinidade com a instituição ( )	Outras. Qual (ais)?
Você sabe o que foi a Crise do <i>Subprime</i> , enfrentada mundialmente entre 2008 e 2010? Você acha que a crise facilitou a oferta de crédito no Brasil?					

## APÊNDICE B – PESQUISA APLICADA AO GERENTE GERAL

PESQUISA DESTINADA AO GERENTE GERAL DA AGÊNCIA PARA COLETA DE DADOS EM RELAÇÃO À CONCESSÃO DE CRÉDITO NA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM QUESTÃO:

ENTREVISTADO:			
IDADE:	SEXO	MASCULINO ( )	FEMININO ( )
ESTADO CIVIL:	ESCOLARIDADE:		

- 1) O QUE O GERENTE ACHA DO POSICIONAMENTO DO BANCO ABC EM INCENTIVAR O CRÉDITO ENTRE 2008 A 2010?
- 2) EM SUA OPINIÃO FOI UMA DECISÃO ACERTADA DA INSTITUIÇÃO?
- 3) EM SUA OPINIÃO O BANCO ABC ALCANÇOU OS OBJETIVOS PROPOSTOS PELOS GOVERNANTES DA ÉPOCA, COMO O AQUECIMENTO DA ECONOMIA, POR EXEMPLO?
- 4) E COM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS, QUAL É A SUA OPINIÃO EM RELAÇÃO AO DESEMPENHO DELES DURANTE O PERÍODO?
- 5) EXISTIU OU EXISTE ALGUM TIPO DE PREMIAÇÃO OU INCENTIVO AOS FUNCIONÁRIOS QUE SE DESTAQUEM?
- 6) EM RELAÇÃO AS METAS IMPOSTAS PELOS DIRIGENTES DURANTE O PERÍODO, QUAL A SUA OPINIÃO? FORAM ADEQUADAS?
- 7) COMO FOI O RESULTADO DE SUA AGENCIA EM RELAÇÃO AS DEMAIS? POR QUÊ?
- 8) CONSIDERANDO QUE O PERÍODO EM QUESTÃO APONTAVA GRANDES INDÍCIOS DE UMA POSSÍVEL CRISE TAMBÉM NO BRASIL, VOCÊ CONCORDA QUE O BANCO TEVE PAPEL FUNDAMENTAL NO AUXÍLIO A REDUÇÃO DOS IMPACTOS DA MESMA NO PAÍS?
- 9) COMO VOCÊ VÊ O POSICIONAMENTO DO BANCO ATUALMENTE E ANTES DE 2008? O QUE MUDOU?
- 10) QUE TIPO DE CONSEQUENCIAS NEGATIVAS E POSITIVAS VOCÊ VERIFICA PARA ESSE PERÍODO PÓS 2010 PARA A INTITUIÇÃO EM QUESTÃO? POR QUÊ?