

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
ÁREA DO CONHECIMENTO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**GIOVANI LUIS MASOTTI**

**IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES QUE CARACTERIZAM AS DIFICULDADES  
ENCONTRADAS PELOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM ORGANIZAÇÕES  
QUE CONCEDEM CRÉDITO NA SERRA GAÚCHA**

**CAXIAS DO SUL  
2023**

**GIOVANI LUIS MASOTTI**

**IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES QUE CARACTERIZAM AS DIFICULDADES  
ENCONTRADAS PELOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM ORGANIZAÇÕES  
QUE CONCEDEM CRÉDITO NA SERRA GAÚCHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientador(a) TCC I: Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto

Orientador(a) TCC II: Profa. Ma. Juliana Raquel de Souza Luchesi

**CAXIAS DO SUL  
2023**

**GIOVANI LUIS MASOTTI**

**IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES QUE CARACTERIZAM AS DIFICULDADES  
ENCONTRADAS PELOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM ORGANIZAÇÕES  
QUE CONCEDEM CRÉDITO NA SERRA GAÚCHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientador(a) TCC I: Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto

Orientador(a) TCC II: Profa. Ma. Juliana Raquel de Souza Luchesi

**Aprovado(a) em:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Banca Examinadora:**

---

Profa. Ma. Juliana Raquel de Souza Luchesi – Orientador(a)  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof. Marco Aurélio Bertolazzi – Convidado (a)  
Universidade de Caxias do Sul

---

Profa. Rosimeri Machado - Convidado(a)  
Universidade de Caxias do Sul

## RESUMO

A concessão de crédito desempenha um papel vital no funcionamento do sistema financeiro global, permitindo que empresas, instituições financeiras e indivíduos alcancem seus objetivos financeiros. Os profissionais encarregados da análise de crédito desempenham um papel crítico nesse processo, pois são responsáveis por determinar se os candidatos são elegíveis para obter financiamento. Com a realização da pesquisa quantitativa foi possível compreender as dificuldades enfrentadas por esses profissionais, identificando as áreas problemáticas e propondo possíveis soluções. Por meio dessa análise crítica, esperamos fornecer uma visão abrangente das complexidades subjacentes à análise de crédito e contribuir para o aprimoramento das práticas de tomada de decisões de crédito.

Palavras-chave: crédito; análise de crédito; inadimplência; risco; garantia.

## **ABSTRACT**

A credit grant plays a vital role in the operation of the global financial system, allowing businesses, financial institutions, and individuals to achieve their financial goals. Credit analysts play a critical role in this process, as they are responsible for determining whether applicants are eligible for financing. Through the execution of a quantitative research, it was possible to understand the challenges faced by these professionals, identifying problematic areas and proposing possible solutions. Through this critical analysis, we hope to provide a comprehensive view of the complexities underlying credit analysis and contribute to the improvement of credit decision-making practices.

Keywords: credit; credit analysis; default; risk; security interest.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional .....	17
Figura 2 - C's do crédito .....	28
Figura 3 - Gênero .....	43
Figura 4 - Estado civil .....	44
Figura 5 - Faixa etária .....	44
Figura 6 - Nível de escolaridade.....	45
Figura 7 - Segmento da empresa.....	46
Figura 8 - Quantidade de funcionários .....	46
Figura 9 - Cargo na empresa .....	47
Figura 10 - Tempo de empresa .....	47
Figura 11 - Políticas de crédito.....	48
Figura 12 - Fontes de informações.....	48
Figura 13 - Situações de análise de cliente.....	49
Figura 14 - Eficácia da formação.....	49
Figura 15 - Questão 13 (Política de crédito).....	50
Figura 16 - Questão 14 (Serviços de proteção ao crédito).....	51
Figura 17 - Questão 15 (Patrimônio do cliente).....	51
Figura 18 - Questão 16 (Histórico de inadimplência) .....	52
Figura 19 - Questão 17 (Atualização cadastral) .....	53
Figura 20 - Questão 18 (Relatório de inadimplência) .....	53
Figura 21 - Questão 19 (Parecer comercial) .....	54
Figura 22 - Questão 20 (Limite de crédito).....	54
Figura 23 - Questão 21 (Capacidade de pagamento) .....	55
Figura 24 - Questão 22 (Informações inconsistentes).....	55
Figura 25 - Questão 23 (Regulamentações de crédito).....	56
Figura 26 - Questão 24 (Falta de treinamento) .....	56
Figura 27 - Questão 25 (Pressão para redução de tempo) .....	57
Figura 28 - Questão 26 (Pressão para aprovação) .....	57
Figura 29 - Questão 27 (Histórico do cliente).....	58
Figura 30 - Questão 28 (Credibilidade dos clientes) .....	58
Figura 31 - Questão 29 (Critérios subjetivos).....	59
Figura 32 - Questão 30 (Inadimplência) .....	59

Figura 33 - Questão 31 (Ações judiciais) .....	60
Figura 34 - Questão 23 em relação ao tempo de empresa .....	62
Figura 35 - Questão 28 em relação aos profissionais que trabalham em empresas que possuem política de crédito.....	62

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Política de crédito.....	27
Quadro 2 - Comparativo entre aval e fiança.....	35
Quadro 3 - Resumo da metodologia .....	42

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Saldo de crédito (variação em 12 meses) .....	37
Gráfico 2 - Concessões de crédito .....	38

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....	11
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	12
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo Geral</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos Específicos</b> .....	<b>13</b>
1.3	JUSTIFICATIVA.....	13
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTOS DO CRÉDITO</b> .....	<b>15</b>
2.1	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	16
2.2	MODALIDADES DE CRÉDITO.....	19
2.3	RISCO DE CRÉDITO .....	23
2.4	ANÁLISE DE CRÉDITO.....	25
2.5	POLÍTICA DE CRÉDITO .....	25
2.6	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE .....	28
2.7	GARANTIAS .....	32
<b>2.7.1</b>	<b>Formalização</b> .....	<b>33</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Garantias reais</b> .....	<b>34</b>
<b>2.7.3</b>	<b>Garantias pessoais</b> .....	<b>34</b>
2.8	INADIMPLÊNCIA.....	35
2.9	SITUAÇÃO ECONÔMICA .....	36
<b>2.9.1</b>	<b>Perspectivas futuras</b> .....	<b>38</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>40</b>
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA .....	40
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	41
3.3	PROCESSO DA COLETA DE DADOS.....	41
3.4	PRÉ-TESTE.....	42
3.4	ESTRUTURA DA METODOLOGIA .....	42
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
4.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	43
4.2	INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS DOS PARTICIPANTES .....	45

4.3	ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS .....	50
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>64</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>66</b>
	<b>ANEXO A – FICHA CADASTRAL DE PESSOA FÍSICA.....</b>	<b>70</b>
	<b>ANEXO B – FICHA CADASTRAL DE PESSOA JURÍDICA.....</b>	<b>71</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ADAPTADO .....</b>	<b>72</b>
	<b>APÊNDICE B – TERMO DE ENTREGA DE RESULTADOS TCC II.....</b>	<b>Erro!</b>

Indicador não definido.

## 1 INTRODUÇÃO

O intuito da introdução é colocar o leitor no contexto da pesquisa. O leitor deve entender claramente o que foi analisado, como e por que, os problemas achados, o escopo da pesquisa e suas bases teóricas gerais. Possui, sobretudo, uma apresentação didática do que foi estudado, levando em consideração o leitor a que se destina e o objetivo do trabalho (Köche, 2015).

No capítulo 2, foi elaborado o referencial teórico a respeito do tema investigado com o intuito de trazer mais conhecimento ao pesquisador. O ponto central deste referencial foi o crédito, quais são suas principais modalidades, o que é risco de crédito e quais são suas características. Também foi abordada a análise de crédito, qual a importância de se elaborar uma política de crédito, quais os principais procedimentos utilizados na análise e quais são os tipos de garantias mais utilizados. Por fim, foi realizado um breve estudo sobre inadimplência.

Na metodologia de pesquisa, explorada no capítulo 3, foi mostrada as maneiras de pesquisa conhecidas. Para trazer confiabilidade ao estudo, será realizada uma pesquisa com os profissionais que realizam análise de crédito, com o intuito de obter maior entendimento em relação as dificuldades encontradas por esses profissionais na tomada de decisão sobre o crédito.

A análise de resultados é o capítulo 4, neste capítulo os resultados da pesquisa aplicadas são detalhados e interpretados, fornecendo insights essenciais para compreender as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de análise de crédito na tomada de decisão sobre a concessão de crédito.

No capítulo 5 foi realizado as considerações finais do trabalho, com o intuito de verificar a relação entre o objetivo geral e os objetivos específicos, além de trazer algumas soluções para as dificuldades encontradas.

### 1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo Sfeir (2019), os primórdios do crédito datam de 3.500 a.C., quando a civilização suméria utilizava o crédito com o intuito de fomentar as atividades agrícolas. Porém, na Idade Média esta prática passou a ser muito menos utilizada, já que nesta época cobrar juros era considerado imoral. Por volta dos séculos XV e XVI, época das grandes navegações, o crédito foi o impulsionador da expansão e

desenvolvimento dos mapas longe da Europa. Essa evolução só se tornou possível com a elaboração de uma estrutura que permitisse regras claras e aplicáveis para todos.

Sfeir (2019) no Brasil foi nos anos de 1960 que o crédito teve papel fundamental, pois com o desenvolvimento de indústrias de automóveis, eletrodomésticos e outros bens, foi ele que financiou o crescimento destas indústrias.

Sfeir (2019) em 1955, para trazer mais transparência a relação entre credor e devedor e tornar o desenvolvimento do mercado de crédito mais saudável, surgem os birôs de crédito. Também chamados de empresas de proteção ao crédito, essas empresas surgiram com o intuito de registrar o histórico financeiro de pessoas e empresas.

Sfeir (2019) com o passar dos anos, o volume de crédito tem crescido muito, nos Estados Unidos, atualmente a relação entre o crédito e PIB é de 150%, já no Brasil, essa relação é de 47%, no Chile, um país que possui economia semelhante ao Brasil, essa relação é de 90%.

Serasa (2023) com o crescimento do crédito, a análise de crédito se tornou fundamental, pois na busca de ter maior segurança na liberação de crédito, ela permite que a empresa tenha um melhor entendimento sobre os clientes. Este procedimento ajuda a diminuir a incerteza, além de fortalecer o relacionamento entre fornecedor e cliente.

Este estudo tem como problema principal: quais são as maiores dificuldades encontradas pelos profissionais de análise de crédito para tomar a decisão se aprova ou reprova a concessão do crédito.

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Pode-se descrever os objetivos como a meta ou a finalidade a ser alcançada com a realização da pesquisa. É nessa fase que os pesquisadores direcionam suas pesquisas e os aspectos que desejam atingir, muitas vezes os objetivos complementam os limites do problema (Köche, 2015).

### 1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo deste estudo é conhecer quais são as maiores dificuldades encontradas pelos profissionais de crédito na tomada de decisão sobre a concessão do crédito.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste estudo são:

- a) desenvolver um referencial teórico sobre o crédito e seus principais conceitos;
- b) utilizar instrumentos de pesquisa para proporcionar maior conhecimento em relação ao tema;
- c) identificar quais são as principais dificuldades encontradas pelos profissionais;

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A justificativa tem como objetivo destacar a relevância do tema abordado, mostrando a situação atual da ciência, suas discordâncias, polêmicas e contribuições que o estudo busca proporcionar sobre o problema abordado (Köche, 2015).

Pereira (2021) considera que os principais desafios futuros da análise de crédito são:

- a) como mecanizar a coleta e a leitura das informações?
- b) como lidar com a individualidade da interpretação dos dados?
- c) como ter precisão na projeção e monitoramento da análise?

Por isso, para que seja possível enfrentar esses desafios, o conhecimento técnico e a visão analítica dos profissionais de crédito serão imprescindíveis.

Rodrigues (2016) pontua que o crédito é fundamental para a maioria das pessoas e empresas, diante deste cenário, podemos destacar os principais erros

cometidos por empresas que oferecem crédito na hora de conceder crédito a um cliente:

- a) analisar o último relatório de contas do seu cliente e considerar suficiente para tomar uma decisão;
- b) não buscar informações relacionadas aos clientes e fornecedores do cliente;
- c) ter departamento para concessão de crédito, mas não têm para cobranças;
- d) ao realizar a análise do cliente, considera não haver risco de perda.

De acordo com Serasa (2023), empresas e instituições financeiras necessitam realizar a análise de crédito com qualidade, quando essa etapa não é realizada de forma adequada, há um aumento no risco de inadimplência por parte dos clientes, o que pode ser muito prejudicial para a saúde financeira da organização.

## 2 FUNDAMENTOS DO CRÉDITO

De acordo com Silva (2017), a palavra crédito é derivada do latim *Trust*, representa a relação que deve ser de confiança entre os agentes, estabelecendo uma transação específica, em que os ativos são transferidos de uma parte para outra com a promessa de pagamento futuro e as condições como prazo e taxa de juros, são acordadas para atender as necessidades de caixa dos diversos agentes econômicos.

Assaf Neto e Lima (2018) consideram que o crédito é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento econômico, já que possibilita o acesso a recursos financeiros que não estariam disponíveis de outra forma para pessoas físicas e jurídicas. No entanto, é importante ressaltar que o crédito também apresenta riscos tanto para as instituições financeiras que concedem os créditos, quanto para os tomadores de crédito.

Resende, Diniz e Matos (2018) afirmam que o crédito é um elemento-chave para o desenvolvimento econômico, pois possibilita a realização de projetos de longo prazo, estimula a inovação e aumenta a produtividade das empresas. Além disso, o crédito também é importante para as famílias, que podem adquirir bens de consumo duráveis e imóveis, melhorando seu padrão de vida.

Para Tavares (2022), o crédito é uma forma importante de financiamento da economia, que possibilita o crescimento econômico e a geração de empregos. No entanto, ele também pode ser uma fonte de problemas financeiros, especialmente quando utilizado de forma inadequada ou excessiva.

Barreto (2021) salienta que o crédito é fundamental para o desenvolvimento econômico, pois permite que pessoas e empresas possam investir em projetos e consumir bens e serviços antes mesmo de terem dinheiro disponível para isso.

Silva (2014) diz que o crédito permite às empresas subirem o índice de produtividade, estimular o consumo, influenciar na demanda, auxiliar indivíduos a conseguir moradia, bens e até alimentos e colabora com o cumprimento de projetos para os quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes.

Tsuru (2007 apud Rosa, 2018) afirma que crédito é todo ato, vontade ou disposição de uma pessoa de emprestar, provisoriamente, parte de seu patrimônio a uma outra pessoa, com a promessa de que este valor volte a sua posse inteiramente após o prazo acordado.

Segundo Rodrigues (2012), o recurso usado por empresas que realizam suas



vendas a prazo tem como principal ponto a confiança de que seus clientes irão realizar o pagamento das parcelas devida. Em outras palavras, crédito é uma forma para que as empresas apoiem suas vendas, a partir do momento que possuam confiança na quitação da dívida assumida por seus clientes.

Securato (2012) destaca que o crédito já está introduzido no dia a dia das pessoas, sendo utilizado para a compra e venda de produtos e/ou serviços que lhes são oferecidos. Assim sendo, quando as compras são realizadas a prazo, obtém-se o conceito de crédito.

Brom (2003 apud Machado e Nikolay, 2017) concluem que o termo crédito se refere à confiança em colocar bens ou serviços à disposição de alguém temporariamente para fins de devolução dos bens recebidos. Também destacam que há risco em qualquer operação de empréstimo de longo prazo e que o risco de crédito é mensurado por meio de ferramentas e estratégias estabelecidas pelas políticas de crédito.

## 2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Para Ortiz (2023) o SFN, sigla para Sistema financeiro Nacional é um conjunto de instituições públicas e privadas que permitem a intermediação financeira no Brasil entre poupadores e tomadores de recursos na economia. É responsável por garantir as condições necessárias para o desenvolvimento do país, através de instrumentos, sistemas, regras e procedimentos que organizam, controlam e desenvolvem o mercado.

Nesse sistema, cada entidade tem suas funções bem definidas, com objetivo principal em proteger os interesses coletivos da sociedade e não interesses privados. Assim, a função do Sistema Financeiro Nacional é:

- a) controlar a emissão e a circulação de moeda no país;
- b) fiscalizar todas as atividades de crédito;
- c) regulamentar o mercado financeiro;
- d) intermediar a relação entre agentes deficitários (que precisam de empréstimo, por exemplo) e superavitários (que disponibilizam crédito).

É dessa maneira que o Sistema Financeiro Nacional permite que as pessoas,

as empresas e o governo realizem investimentos e paguem suas dívidas, fazendo o dinheiro circular na sociedade.

Segundo o Banco Central do Brasil (2023), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, isto é, o encontro entre credores e tomadores de recursos. É por meio do sistema financeiro que as pessoas, as empresas e o governo circulam a maior parte dos seus ativos, pagam suas dívidas e realizam seus investimentos.

O SFN é organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos determinam regras gerais para o bom funcionamento do sistema. As entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Os operadores são as instituições que ofertam serviços financeiros, no papel de intermediários. Conforme é apresentado na Figura 1.



\* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

\*\* As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

Fonte: figura retirada do site do Banco Central do Brasil (2023).

Moeda, crédito, capitais e câmbio é o principal ramo do SFN lida diretamente com quatro tipos de mercado:

- a) **mercado monetário:** é o mercado que fornece à economia papel-moeda e moeda escritural, aquela depositada em conta corrente;
- b) **mercado de crédito:** é o mercado que fornece recursos para o consumo das pessoas em geral e para o funcionamento das empresas;
- c) **mercado de capitais:** é o mercado que permite às empresas em geral captar recursos de terceiros e, portanto, compartilhar os ganhos e os riscos;
- d) **mercado de câmbio:** é o mercado de compra e venda de moeda estrangeira.

O ramo Seguros privados é dividido nos seguintes mercados:

- a) **seguros privados:** é o mercado que oferece serviços de proteção contra riscos;
- b) **previdência complementar aberta:** é um tipo de plano para aposentadoria, poupança ou pensão. Funciona à parte do regime geral de previdência e aceita a participação do público em geral;
- c) **contratos de capitalização:** são os acordos em que o contratante deposita valores podendo recebê-los de volta com juros e concorrer a prêmios.

Já o ramo de Previdência fechada é voltado para funcionários de empresas e organizações. O ramo trata de planos de aposentadoria, poupança ou pensão para funcionários de empresas, servidores públicos e integrantes de associações ou entidades de classe.

Há três órgãos que garantem o bom funcionamento do SFN, sendo eles:

- a) **CMN (Conselho Monetário Nacional):** é o órgão superior do Sistema Financeiro Nacional e tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito, objetivando a estabilidade da moeda e o desenvolvimento econômico e social do País;
- b) **CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados):** é órgão responsável

por fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados;

- c) **CNPC (Conselho Nacional de Previdência Complementar)**: é um órgão colegiado integrante da estrutura do atual Ministério da Previdência Social, e tem por função de regular o regime de previdência complementar operado pelas entidades fechadas de previdência complementar.

Em relação as entidades supervisoras, são quatro entidades, sendo elas:

- a) **BCB (Banco Central do Brasil)**: é uma entidade caracterizada pela ausência de vinculação a Ministério e que possui autonomia técnica, operacional, administrativa e financeira. Ele tem por objetivo fundamental assegurar a estabilidade de preços, além de zelar pela estabilidade e pela eficiência do sistema financeiro, suavizar as flutuações do nível de atividade econômica e fomentar o pleno emprego.
- b) **CVM (Comissão de Valores Mobiliários)**: é uma entidade vinculada ao Ministério da Fazenda, é responsável por fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil;
- c) **Susep (Superintendência de Seguros Privados)**: é uma entidade vinculada ao Ministério da Economia, responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro;
- d) **Previc (Superintendência Nacional de Previdência Complementar)**: é uma entidade vinculada ao Ministério da Previdência Social, realiza fiscalização e supervisão das atividades das entidades fechadas de previdência complementar e de execução das políticas para o regime de previdência complementar operado pelas referidas entidades.

## 2.2 MODALIDADES DE CRÉDITO

Para Securato (2012), é possível classificar o crédito como público ou privado, sendo que:

- a) **crédito público**: origina-se da necessidade de cobrir as despesas do governo, tanto em termos de financiamento como de investimento. Em geral, esse crédito é obtido por meio da emissão de títulos, que

apresentam obrigações com prazo e taxa de juros determinados;

- b) **crédito privado:** origina-se da necessidade de empresas de diversos setores terem recursos para financiar capital de giro e investimentos que visem a sustentação e o crescimento da empresa. Os empréstimos pessoais também podem ser concedidos a pessoas físicas para atender às suas necessidades imediatas de caixa ou em antecipação ao consumo ou investimento.

Ainda segundo Securato (2012), as operações de crédito podem ser qualificadas de acordo com o objetivo do empréstimo:

- a) **crédito imobiliário:** quando o crédito tomado tem a finalidade de compra de imóveis;
- b) **crédito agrícola:** quando o crédito tomado tem a finalidade incentivar o investimento no campo por parte de produtores e cooperativas;
- c) **crédito ao consumidor:** quando o crédito tomado é destinado à compra de bens duráveis;
- d) **crédito educativo:** quando o crédito tem a finalidade de financiar a formação educacional.

Entre as modalidades de crédito mais conhecidas existentes nesse mercado, após estudos referentes a crédito que necessitam da análise econômica dos envolvidos, Santos (2015) destacou as principais modalidades para pessoas físicas.

- a) **crédito consignado:** empréstimo consignado indireto em que as parcelas são descontadas diretamente do salário ou de benefícios da Previdência Social;
- b) **cheque especial:** empréstimo rotativo vinculado a uma conta corrente que atenda às necessidades do favorecido, com uma taxa de juros maior do que o empréstimo;
- c) **cartão de crédito:** os clientes podem comprar e sacar até o limite permitido para pagamentos futuros, mediante o recebimento de sua fatura mensal. Pagamentos em atraso acarretam em taxas e uma taxa pode ser cobrada pela manutenção deste serviço;
- d) **crédito pessoal:** é um financiamento único em que o banco tem

conhecimento do objeto que o tomador lhe dará e há um acordo entre as partes sobre a forma de pagamento do valor emprestado;

- e) **crédito direto ao consumidor:** o financiamento é concedido geralmente para bens duráveis, em que a amortização de capital e juros é normalmente mensal e com valores fixos;
- f) **crédito imobiliário:** trata-se de um financiamento com quitação em longo prazo, para aquisição ou construção de imóveis, com da alienação fiduciária do imóvel;
- g) **leasing financeiro:** trata-se de uma modalidade de aluguel de veículos para pessoas físicas, com pagamento em longo prazo, em que, após o encerramento do contrato, o cliente realiza a compra do bem pelo valor restante devido.

Santos (2015) também destaca algumas das principais modalidades de crédito destinadas a pessoa jurídica.

- a) **contrato de capital de giro:** preparado para necessidades de financiamento operacional de curto prazo, na forma de empréstimo rotativo ou solicitado em determinadas situações. Podem ser exigidas garantias adicionais;
- b) **antecipação de recebíveis:** ocorre quando o recebimento de determinado crédito é antecipado por meio da cessão de seus direitos e do pagamento de encargos e juros;
- c) **compror:** trata-se de um financiamento em que o comprador realiza o pagamento a prazo e o fornecedor recebe valor à vista. Em que o comprador é o fiador através de crédito bancário;
- d) **vendor:** trata-se de uma forma de financiamento em que uma empresa realiza suas vendas a prazo e recebe à vista de um banco o valor a ser pago por seus clientes. Nessa operação, o fornecedor assume a responsabilidade de fiador do contrato através de linha de crédito bancário disponibilizada, cabendo à instituição credora formalizar o limite máximo dessa linha de crédito, cabendo ao banco o débito e cobrança das vendas efetuadas por esse fornecedor;
- e) **Adiantamento sobre Contratos de Câmbio (ACC):** usado para financiar

exportações, é possível obter recursos mais baratos para operacionalizar a produção para venda no exterior, podendo o contrato ser executado em um prazo de até 360 dias e deve ocorrer a comprovação dos valores a serem exportados;

- f) **Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE):** trata-se de um financiamento que se dá após o embarque da mercadoria para exportação, podendo ser contratado no prazo máximo de 390 dias após o embarque, o banco realiza a antecipação do crédito ao exportador e o importador deverá realizar o pagamento, em caso de inadimplemento do importador, o exportador deverá realizar o pagamento do valor do antecipado;
- g) **carta de crédito ou *Letter of Credit (L/C)*:** forma de carta de crédito pela qual uma instituição financeira, a pedido de uma empresa importadora, emite uma carta ao exportador garantindo a aceitação da venda nos termos pactuados e à taxa de câmbio, com ou sem cobertura de risco da operação para atendimento dos pré-requisitos para formalização da operação. Nesta carta é cobrado uma tarifa;
- h) **Financiamento à Importação (FINIMP):** é uma modalidade de financiamento em que a instituição credora paga ao exportador no exterior à vista em moeda estrangeira e a recebe nos termos acordados com o importador brasileiro, facilitando as condições contratuais;
- i) **assunção de dívidas em moeda estrangeira:** é uma operação de hedge em que a empresa brasileira que possui uma dívida em moeda estrangeira, gerada por um empréstimo estrangeiro, transfere essa dívida para outras, efetuando o pagamento do valor equivalente em reais à instituição financeira para pagamento futuro, que assume um risco de variação cambial e paga na data acordada;
- j) **operações 4131:** essas transações baseiam-se na lei 4.131 de 1962, atualmente referido na resolução 3.844 de 2010, segundo a qual as empresas que necessitam de capital para investimento buscarão recursos do exterior por meio de instituições credoras, através da emissão de títulos, sendo a transferência de valores em moeda nacional de acordo com a variação da taxa de câmbio, acrescida de juros e das condições estabelecidas para o pagamento;

- k) **leasing financeiro:** refere-se a uma operação de arrendamento ou aluguel para aquisição de máquinas, veículos, equipamentos e imóveis cujo pagamento é feito de 24 a 36 meses, sendo que ao final deste prazo acordado, o locatário poderá adquirir ou indicar qualquer interessado pela compra do ativo pelo valor residual;
- l) **repasses do BNDES:** refere-se a crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Económico e Social para projetos de expansão de fábrica, bem como para compra de ativos fixos de empresas com taxas de juros menores que facilitam as operações. A instituição financeira atua como intermediária entre a empresa e o BNDES e assume o risco da operação. É necessário que haja comprovação da aplicação os recursos;
- m) **fiança bancária:** através de formalização do contrato, a instituição financeira é responsável por cumprir um compromisso do cliente caso não seja efetivada, sendo cobrado tarifa por parte da instituição para assumir o compromisso.

### 2.3 RISCO DE CRÉDITO

Saunders e Cornett (2014) afirmam que o controle adequado do risco de crédito é essencial para a sobrevivência das empresas que fornecem crédito, tendo em vista que elas necessitam da concessão de crédito para obter lucros e crescer. Além de que, um sistema de gestão de risco de crédito bem elaborado pode auxiliar na proteção da empresa caso ocorram prejuízos significativos.

Segundo Silva (2016), quando um banco concede financiamento ou empréstimo, ele está aceitando o risco de não receber o crédito, ou seja, o compromisso de pagamento futuro pode não ocorrer. Alguns fatores podem estar relacionados ao não cumprimento como caráter, a sua capacidade de gerir os negócios, fatores externos adversos, entre outros.

Em relação a classificação dos riscos, Saunders (2000 apud Silva, 2017), classificam da seguinte forma.

- a) **risco de variação de taxas de juros:** ocorre quando as datas de vencimento de seus ativos e passivos diferem por instituições financeiras, o que gera risco de refinanciamento;



- b) **risco de mercado:** ocorre quando as instituições financeiras assumem posições vendidas, compram ou vendem ações, subtítulos, commodities e derivativos. E o preço muda na direção oposta ao esperado;
- c) **risco de operações fora do balanço:** ocorre quando determinadas transações não são incluídas no balanço por não envolverem a titularidade de um direito ou a emissão de um passivo, mas que podem ter impacto no balanço no futuro, pois pode criar ativos e passivos;
- d) **risco tecnológico e operacional:** quando os investimentos em tecnologia não levam à economia de custos esperada. ou quando esta tecnologia não está funcionando corretamente;
- e) **risco de câmbio:** as instituições financeiras investem em títulos estrangeiros que podem render diferentes retornos dependendo da tecnologia disponível em diferentes economias. Se esses investimentos forem feitos sem diversificação, haverá risco cambial, além de taxas de juros e risco de inadimplência;
- f) **risco soberano:** é a possibilidade de um país ou empresa mutuário proibir acordos denominados em dólares para credores estrangeiros;
- g) **risco de liquidez:** esse risco existe quando os detentores de passivos de uma instituição financeira, como depositantes ou segurados de seguradora, exigem dinheiro à vista em troca de seus direitos financeiros, compelindo a instituição a obter recursos adicionais ou liquidar ativos para cumprir com as obrigações;
- h) **risco de insolvência:** envolve exposição excessiva a variações de taxas de juros, preços de mercado, crédito, operações extrapatrimoniais, tecnologia, taxas de câmbio. Perigo soberano e risco de liquidez ocorrem quando os recursos próprios ou internos são insuficientes para cobrir perdas incorridas em decorrência de um ou mais dos riscos envolvidos;
- i) **outros riscos e interações de riscos:** além dos perigos mencionados acima que podem interagir entre si, existem outros tipos que resultam de mudanças na legislação tributária, estados de guerra, revoluções ou colapsos repentinos;
- j) **risco de crédito:** ocorre quando um devedor não cumpre com suas obrigações, tanto a principal do empréstimo quanto aos pagamentos de juros.

## 2.4 ANÁLISE DE CRÉDITO

Segundo Rodrigues (2012), a análise de crédito não apenas valida as informações contidas nos bancos de dados, mas também serve como um guia para os especialistas do setor financeiro tomarem decisões. Além disso, o objetivo da análise de concessão de crédito é identificar riscos para determinar se é possível para o solicitante efetuar pagamentos no futuro.

Santos (2015) afirma que o processo de análise de crédito inclui decisões individuais sobre a concessão ou negação de crédito. Nesse processo, a decisão é baseada na experiência acumulada por cada analista, na disponibilidade de informações e na sensibilidade da empresa ao risco.

Silva (2017) destaca que a fonte de dados para a tomada de decisões de crédito é a informação. Adquirir informações confiáveis e manuseá-las com competência é uma base sólida para uma decisão de crédito.

Para Golin, King e Parameswara (2016), a análise de crédito é um processo usado por empresas e instituições financeiras para analisar a capacidade que uma pessoa física ou jurídica possui para realizar os pagamentos. Esta avaliação é efetuada com base nas diversas informações do tomador de crédito para determinar os riscos associados à concessão de crédito.

Golin, King e Parameswara (2016) ainda pontuam que quando é realizada a análise de crédito, as empresas consideram aspectos como a capacidade de pagamento, histórico anterior, endividamento, entre outros. Com essas informações a empresa possui base para tomar a decisão de conceder ou não o crédito, além do valor que será liberado, forma de pagamento, prazos e taxas.

Para Ross, Westerfield e Jordan (2008), a análise de crédito é o processo realizado para tomar a decisão de aprovar ou reprovar a liberação de crédito. Geralmente é dividido em duas etapas: coletar informações que sejam importantes para determinação do risco e analisar as informações obtidas.

## 2.5 POLÍTICA DE CRÉDITO

De acordo com Brom (2003 apud Machado e Nikolay, 2017), a política de crédito tem o objetivo de apoiar a decisão de concessão de crédito, pois estipula quais

critérios devem ser atendidos, também possibilita a organização dessas informações para tornar a decisão mais segura. Portanto, é importante que os padrões sejam definidos com antecedência e correspondam às estratégias acordadas.

Para Tsuru (2007 apud Rosa, 2018), a política de crédito de uma empresa deve corresponder à definição de seu padrão previamente estabelecido, pois contém regras e diretrizes a serem seguidas no dia a dia, de forma padronizada e consistente diante de diferentes questões e situações.

Entre as políticas de crédito, Blatt (1999 apud Silva, 2017) explica que elas podem ser ilustradas em cinco subdivisões, dentre as quais a instituição deve adotar aquela que se ajusta a situação atual e aos seus objetivos.

- a) **crédito liberal / cobranças rigorosas:** o crédito é concedido a qualquer pessoa, sem análise da intenção da devolução. Entretanto, a cobrança é feita de forma rigorosa. Tal política pode gerar muito lucro, porém, também devem ser somadas perdas de valores não devolvidos;
- b) **crédito rigoroso / cobranças liberais:** existe uma análise de crédito aprofundada com inclusão de garantias para a concessão de crédito, o que acarretar em atrasos devido à consolidação de uma carteira de crédito de alta qualidade, gerando fraco acompanhamento da cobrança. Em um ambiente de alta competitividade, essa política não corresponde às práticas de melhoria de resultados;
- c) **crédito rigoroso / cobranças rigorosas:** a análise de crédito é feita de forma rigorosa junto com a inclusão de garantias e a cobrança é feita de forma agressiva, minimizando perdas. Porém, assim estamos reduzindo o volume da carteira de crédito, inviabilizando mais oportunidades de ganhos com resultado reduzidos devidos as despesas de cobrança;
- d) **crédito liberal / cobranças liberais:** a concessão de crédito é aprovada para praticamente qualquer pessoa com uma ação de cobrança fraca, o que resulta em uma melhora significativa da carteira de crédito e um aumento significativo das perdas, afetando o desenvolvimento da empresa credora;
- e) **crédito moderado / cobrança moderada:** a análise de crédito é realizada de acordo com níveis admissíveis de exposição ao risco e a cobrança é feita de forma adequada. Com essa política de crédito, a

instituição pode alcançar excelentes resultados, o equilíbrio gera sucesso nos negócios;

Em relação a análise de política de crédito, Ross, Westerfield, Jordan (2008 apud Silva, 2017) destacam que algumas consequências dela devem ser levados em consideração.

- a) prazo para recebimento do dinheiro emprestado (embora possa haver atrasos). Entretanto, existem custos que são transformados em receita para o credor;
- b) as instituições de crédito devem ter um plano para cumprir as obrigações de curto prazo em caso de valores emprestados sejam devolvidos somente no longo prazo;
- c) a instituição deve se proteger contra valores que não serão pagos e, portanto, não devolvidos ao seu patrimônio.

Matias (2007 apud Machado e Nikolay, 2017) diz que os critérios para a política de crédito nas organizações principalmente no que diz respeito às vendas a prazo devem ser estabelecidos de forma que interfiram o mínimo possível na política de vendas. Diante disso, fica claro que com uma política de crédito introduzida em linha com as demais políticas da empresa obtém-se uma redução considerável dos riscos inerentes às vendas a prazo.

Para melhor entendimento desses parâmetros, é possível analisar os itens no Quadro 1.

Quadro 1 - Política de crédito

<b>Identificar e fixar padrões para</b>	<b>Tendo como objetivos</b>
A solicitação de crédito	Aumentar receitas e reduzir perdas
A pré-análise	Agilizar o processo de concessão de crédito
A análise	Reduzir perdas em créditos
O cadastro positivo	Valorizar e fidelizar os bons clientes
Os elementos da política de crédito	Controlar investimentos em recebíveis e controlar despesas do processo de crédito e cobrança
Os padrões de crédito	Reduzir perdas sem reduzir receitas
Os requisitos mínimos para que seja concedido crédito a um cliente	Identificar e controlar perdas com insolvência

Fonte: Matias (2007 apud Machado e Nikolay, 2017).

Por fim, Matias (2007 apud Machado e Nikolay, 2017) ainda explica que é muito importante que os credores estimulem os gestores a seguir as diretrizes para reduzir o número de possíveis equívocos e melhorar os resultados.

## 2.6 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Rodrigues (2012) diz que a coleta de dados de clientes é fundamental para encontrar as informações que formam a base da análise de crédito, é através desses dados que conseguimos caracterizar o cliente e mapear os cinco C's do crédito (Figura 1), permitindo analisar a viabilidade de liberar ou não o crédito.

Figura 2 - C's do crédito



Fonte: Elaborado pelo autor com base em Rodrigues (2015).

Silva (2016) caracteriza os C's do crédito da seguinte maneira:

- a) **caráter**: refere-se à intenção do devedor ou fiador em realizar o pagamento. Para determinar a pontualidade de um cliente as empresas

usam o histórico de crédito, conhecimento de seus clientes, informações obtidas de bancos e fornecedores, dados históricos e registros de histórico de crédito de seus clientes;

- b) **capacidade**: é a gestão da empresa como um todo, principalmente em termos de visão de futuro. Visão estratégica, preocupações com pesquisa e desenvolvimento e estrutura organizacional;
- c) **capital**: análise financeira e patrimonial do cliente, de recursos do próprio mutuário, levando em conta os constituintes (quantitativo e qualitativo) de recursos;
- d) **colateral**: se refere as garantias, necessárias em função do risco gerado pelo cliente. É importante que o analista consiga identificar a composição dos ativos do cliente além de identificar a situação dos ativos em termos de liquidez, existência de encargos e valor de mercado. A medida que o risco aumenta, mais e mais atenção deve ser dada à qualidade e liquidez das garantias;
- e) **condições**: são fatores que estão fora do controle da empresa, como a concorrência, crise econômica, enchentes e secas.

Silva (2016) ainda destaca que podemos considerar o **conglomerado** como o sexto “C” do crédito, que se refere ao risco relativo a empresas vinculadas, grupo econômico ou pessoas ligadas ao cliente.

Rodrigues (2012) sugere que para obter esses dados é preciso preencher o formulário cadastral, que é a principal ferramenta do processo de análise de crédito, podendo este formulário ser elaborado solicitando determinados documentos, para melhor entendimento, podemos dividi-los em documentos de pessoa física e documentos de pessoa jurídica.

Documentos pessoa física:

- a) cópia do RG e CPF;
- b) cópia do RG e CPF cônjuge;
- c) cópia dos últimos três registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- d) cópia do comprovante de renda, holerite (caso registrado em carteira), benefício (caso aposentado ou pensionista da Previdência Social) ou

- outros (caso autônomo);
- e) cópia de comprovante de residência (podendo ser cópia da fatura de luz, água e/ou telefone);
  - f) cópia da Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) do último ano (com o respectivo recibo de envio à Receita Federal).

Documentos de pessoa jurídica:

- a) cópia do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) cópia Contrato Social;
- c) cópia dos documentos particulares dos sócios e representantes legais da empresa (RG, CPF e comprovantes de residência);
- d) cópia simples do comprovante de endereço da empresa;
- e) cópia dos balanços patrimoniais e demonstrações do resultado do exercício (DRE) dos últimos três anos (assinados pelos representantes da empresa e também pelo contador);
- f) cópia dos balancetes de verificação do mês mais recente (também com as devidas assinaturas);
- g) cópia das certidões negativas de débitos federais, estaduais e municipais em nome da empresa;
- h) relação mensal do faturamento dos últimos três anos (devidamente assinada pelo representante da empresa e pelo contador);
- i) Declaração de Informações Econômico Fiscais da Renda Pessoa Jurídica (DIPJ) do último ano, acompanhada do número do recibo de envio para Receita Federal.

Com base nesses dados, as instituições financeiras e empresas que disponibilizam crédito elaboram seus próprios modelos de ficha cadastral para pessoa física (ANEXO A) e pessoa jurídica (ANEXO B).

Blatt (1999 apud Silva, 2017) aponta alguns cuidados que se deve ter na hora de analisar a viabilidade de conceder crédito: necessidade de garantias, diversificar o risco, análise de credores com restrições e histórico de inadimplência, e clientes que não estão com cadastro atualizado.

Santos (2015) destaca as seguintes fases para a análise de crédito: análise cadastral, análise de idoneidade e análise financeira.

**Análise cadastral:** o Banco Central estabelece que as empresas devem ter informações cadastrais suficientes e não restritivas do tomador de crédito, sendo necessário um cadastro completo e atualizado. Diante disso, Securato (2015) informa que para a elaboração da ficha cadastral de pessoa física, serão coletadas informações pessoais, qualificações, endereços, renda, bens e citações. Para o cadastro da pessoa jurídica deve ser feita uma avaliação qualitativa, com a qualificação da empresa (com dados como endereço, CNPJ, as modificações do contrato social e a documentação dos sócios e representantes legais), seu histórico, controle de capital, gestão, capacitância instalada, fornecedores, mercado, relatório de recebíveis, relacionamento bancário e outros documentos que a instituição considerar essenciais.

**Análise de idoneidade:** neste momento são cheçadas informações junto ao mercado, restrições e inadimplências em vigor ou em seu histórico, para subsidiar a análise e que sirvam como informativo, sinal de alerta, restritivo ou obstrutivo, dependendo do peso de uma determinada informação.

**Análise financeira:** neste momento é analisada renda, comparando com as despesas e dívidas, permitindo assim obter informações sobre a situação financeira e sua capacidade de pagamento de dívidas. Para assim subsidiar as operações de crédito. Para a pessoa jurídica, são examinadas as demonstrações contábeis, com o objetivo de compreender a evolução dos números através de indicadores que mostrem sinais positivos ou negativos quanto ao desempenho da empresa, já que as demonstrações financeiras são a base da análise qualitativa. a relação custo / retorno das decisões e a capacidade de pagamento atual e futura. Securato (2015) define o método principal neste exame como análise vertical. análise horizontal e análise de índice.

A **análise vertical** é utilizada no balanço patrimonial e demonstra qual dos pontos necessita maior quantidade de recursos a cada exercício, destacando as adequações e inadequações, pontuando que cada item do balanço é apresentado com o percentual de participação em relação ao total.

A **análise horizontal** permite a identificação de irregularidades no balanço ou demonstrações durante o período, demonstrando se houve evolução ou não das contas em relação ao período anterior.

Também há a **análise de índices**, que possibilita o cálculo de quocientes através de várias contas das demonstrações financeiras, para ajudar no entendimento



dos números da empresa juntamente com outras técnicas de análise, para apresentar uma perspectiva de desempenho futuro da empresa. Entre os índices podemos citar:

- a) **liquidez**: avalia a solvência constatando se a empresa é capaz de honrar seus compromissos de acordo com seus bens e direitos;
- b) **estrutura de capitais**: analisa as fontes e aplicações de recursos e a participação dos sócios no total dos valores aplicados;
- c) **resultado**: avalia a performance da empresa perante suas atividades, através da comparação entre as receitas, despesas e evolução de receitas e lucratividade, checando as margens operacionais;
- d) **capital de giro**: fornece uma análise mais crítica da estrutura de capitais, checando a necessidade de possuir capital de giro para garantir o fluxo operacional da empresa, os investimentos e o ciclo operacional, checam-se os prazos de recebimentos e de pagamentos, além de verificar o volume dos recursos disponíveis são verificados os prazos de recebimentos e pagamentos, bem como o montante de recursos disponíveis;
- e) **análise do fluxo de caixa**: aponta os recursos gerados pelas atividades, de onde vêm e para onde serão direcionados, controlando entradas e saídas, e assim, se o saldo em caixa será positivo ou negativo, possibilitando o gerenciamento financeiro.

Brighan e Ehrhardt (2017) pontuam que a análise por índices possibilita encontrar informações relevantes que não serão identificadas apenas avaliando as demonstrações contábeis. O objetivo desta análise não é simplesmente apresentar o que ocorreu no passado, mas também disponibilizar informações para que seja possível prever o que ocorrerá no futuro.

## 2.7 GARANTIAS

Santos (2015) define garantia como a vinculação de um ativo que pode ser convertido em dinheiro para garantir o pagamento do crédito.

A objetivo de uma garantia é evitar que fatores imprevistos impossibilitem o reembolso do crédito. Esses imprevistos podem ser de natureza sistemática ou externos às atividades das pessoas ou empresas, podem ser resultado de medidas

governamentais, concorrenciais, climáticas ou acidentais.

De acordo com Araújo (2014), garantias são bens ou pessoas que podem garantir o cumprimento de uma obrigação principal, isso ocorre quando não é realizado o pagamento da dívida assumida.

Siqueira (2022) afirma que garantia é um contrato complementar que busca garantir o cumprimento de um compromisso assumido. Mas antes de solicitar a inclusão de garantias, é importante levar em consideração alguns aspectos da operação, como por exemplo:

- a) risco do cliente;
- b) risco da operação;
- c) dificuldade na constituição da garantia;
- d) custos incorridos na constituição da garantia;
- e) valor da garantia;
- f) controle da empresa sobre a garantia;
- g) liquidez da garantia.

Siqueira (2022) salienta que a má constituição de garantia, devido principalmente a erros cometidos na formalização, podem causar ações judiciais que acarretam dificuldades na execução da garantia.

Segundo Casagrande (2001 apud Schmidt, 2017), podemos dividir as garantias em duas categorias. Garantias reais, que são muito usadas em financiamentos de longo prazo e garantias pessoais, que são garantias tradicionais mais amplamente utilizadas.

### **2.7.1 Formalização**

Santos (2015) destaca que uma boa concessão de crédito não é garantia para o recebimento futuro, em virtude da presença de fatores sistemáticos atípicos que podem alterar a situação financeira do cliente. Para acabar ou diminuir o risco de crédito, os credores devem formalizar adequadamente as garantias associadas às operações de crédito e também registrá-las em cartório. A formalização da garantia é um critério fundamental para que tenha validade, sirva de prova e seja eficaz contra terceiros.

### 2.7.2 Garantias reais

Casagrande (2001 apud Schmidt, 2017) afirma que garantias reais são bens móveis, imóveis, semoventes ou títulos de crédito que podem ser oferecidos como garantia.

Siqueira (2022) diz que as garantias reais vinculam um bem ao cumprimento da obrigação, as principais são hipoteca, penhor e alienação fiduciária;

- a) **hipoteca**: é uma garantia real acessória que incide sobre bens imóveis. Apesar de aeronaves e embarcações se movimentarem, são equiparados aos bens imóveis. Canevari (2017) ressalta que caso não haja pagamento da obrigação, o bem hipotecado irá a leilão judicial para pagamento da dívida;
- b) **penhor**: incide sobre bens móveis e corpóreos. Um exemplo disso é um relógio. Segundo o Código Civil, no artigo 1.431, diz que o penhor se dá “pela transferência efetiva da posse que, em garantia do débito ao credor ou a quem o represente, faz o devedor, ou alguém por ele, de uma coisa móvel, suscetível de alienação”;
- c) **alienação fiduciária**: o devedor transfere a propriedade do bem ao credor, ficando o devedor apenas com a posse direta do bem, na qualidade de depositário. Borges (2002 apud Schmidt, 2017) afirma que a alienação fiduciária pode ser utilizada para bens móveis ou imóveis.

Siqueira (2022) conclui que na formalização de garantia real, é importante levar em consideração a avaliação do bem, liquidez, depreciação, capacidade de comercialização e facilidade no controle.

### 2.7.3 Garantias pessoais

Segundo Araújo (2014), garantias pessoais são constituídas quando pessoas físicas ou jurídicas assumem o compromisso de cumprir uma obrigação financeira caso o devedor principal não realize o pagamento.

Siqueira (2022) diz que não há um bem específico, é um compromisso formal em que um terceiro se obriga a efetuar o pagamento da dívida caso o devedor principal

não pague, as principais garantias pessoais são o aval e a fiança.

- a) **aval**: o aval é uma garantia pessoal prestada através da assinatura em um título de crédito;
- b) **fiança**: é a garantia pessoal em que um terceiro assume juntamente com o devedor o compromisso de pagamento de uma obrigação contratual.

Casagrande (2001 apud Schmidt, 2017) considera que na prática tenham resultados, tanto aval quanto fiança devem exigir que o garantidor tenha idoneidade moral e capacidade financeira para cumprir com a obrigação.

Siqueira (2022) conclui que embora o aval e a fiança possam ser considerados parecidos, possuem diferenças, como apresenta o Quadro 2.

Quadro 2 - Comparativo entre aval e fiança

	<b>Aval</b>	<b>Fiança</b>
<b>Assinatura</b>	No título de crédito	No contrato ou documento à parte
<b>Responsabilidade</b>	Limitado ao valor de face do título	Cobre o valor total do contrato
<b>Exigência</b>	Exige consentimento do cônjuge	Exige consentimento do cônjuge
<b>Execução</b>	Não tem preferência de ordem	Tem preferência de ordem

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Siqueira (2022).

## 2.8 INADIMPLÊNCIA

O Código Civil, Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Brasil, 2002), refere-se ao “Inadimplemento das Obrigações”, o Art. 389 estabelece que ao não ser cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Segundo Rizzardo (2015), as obrigações contratuais devem ser cumpridas de forma adequada, no prazo e nas condições acordadas. No entanto, o problema reside precisamente no não cumprimento, que caracteriza um fenômeno que conduz à quebra da harmonia social e ao desequilíbrio econômico, razão pela qual a legislação estabelece mecanismos, que podem ser aplicados pelo lesado, para exigir a satisfação dos créditos.

Sehn e Carlini Junior (2007) pontuam que se pode considerar como inadimplência a ausência de pagamento ou o não cumprimento de um contrato, em outras palavras, a não realização do pagamento no prazo determinado.

Rizzardo (2015) destaca que o inadimplemento se refere ao não cumprimento das obrigações assumidas voluntariamente ou involuntariamente pelo devedor.

Um estudo realizado pela Serasa Experian (2023) mostrou que em janeiro de 2023, mais de 70 milhões de brasileiros estavam inadimplentes, com dívidas negativadas que ultrapassam R\$ 323 bilhões, este valor cresceu 70% em comparação com janeiro 2018. O estudo ainda destacou que este é o maior índice já registrado, e que este aumento se deve principalmente pela inflação e taxa de juros mais altas.

Ferreira (2013) pontua que a identificação dos fatores contribuintes que levam à inadimplência requer uma análise ampla de cada caso e é subjetiva e incerta. No entanto, existem algumas variáveis que se destacam como gênero, histórico familiar, escolaridade, renda, número de cartões de crédito. Ao mesmo tempo, existem também variáveis psicológicas, como controle, autoestima e valores.

## 2.9 SITUAÇÃO ECONÔMICA

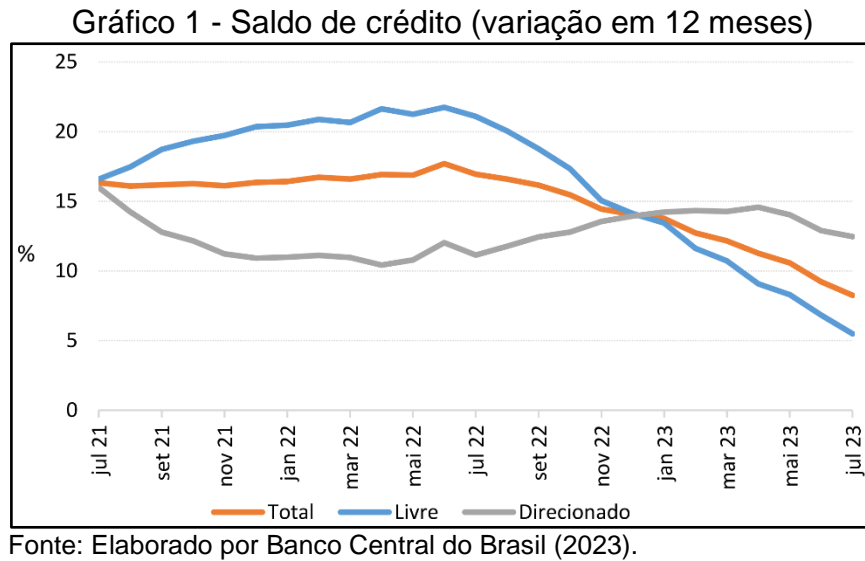
Dados divulgados pelo Banco Central do Brasil (2023), aponta que em julho, o saldo do crédito ampliado ao setor não financeiro este em R\$ 15,2 trilhões (146,2% do PIB), com redução de 0,5% no mês, mantendo a trajetória de desaceleração iniciada em março, com crescimento em doze meses de 7,0%, ante 7,8% registrado em junho deste ano.

O crédito ampliado a empresas esteve em R\$5,2 trilhões (49,9% do PIB), com redução de 0,8% no mês. Na comparação com julho de 2022, a expansão de 6,2% refletiu destacadamente o aumento de 24,7% em títulos de dívida.

O crédito ampliado à pessoas físicas alcançou R\$3,6 trilhões (34,3% do PIB) em julho, com expansão de 0,4% no mês e expansão de 11,3% em doze meses, em função do incremento nos empréstimos do SFN.

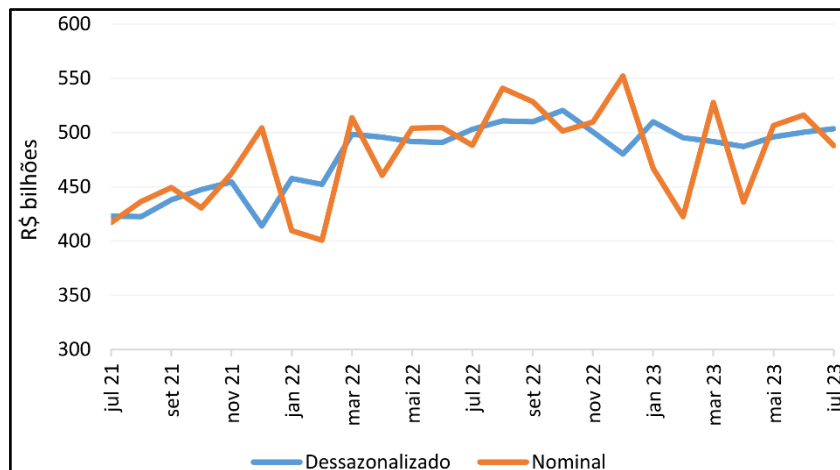
Já as operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) atingiram R\$5,4 trilhões em julho, redução mensal de 0,2%. Esse resultado decorreu, basicamente, da diminuição de 1,1% no saldo das operações de crédito com pessoas jurídicas, que atingiu R\$ 2,1 trilhões, em contraposição ao crescimento de 0,4% no das realizadas com pessoas físicas, R\$ 3,3 trilhões. Na comparação com o mesmo

período do ano anterior, o saldo das operações de crédito do SFN aumentou 8,2% (9,2% em junho), mantendo a trajetória de desaceleração observada desde meados de 2022. Por segmento, na comparação interanual, os saldos de crédito para empresas e pessoa física também registraram diminuição no ritmo de expansão, com altas de 2,7%, ante 3,5%, e de 12,1%, ante 13,2%, na ordem, conforme mostra o Gráfico 1.



As novas contratações de crédito totalizaram R\$488,0 bilhões em julho. Nas séries sazonalmente ajustadas, as novas contratações cresceram 0,7%, com expansão de 2,6% nas contratações de pessoas físicas em contraposição a redução de 3,6% nas com as empresas. Nos doze meses acumulados até julho, as novas contratações nominais aumentaram 7,8%, com incrementos de 3,3% no crédito a pessoas jurídicas e de 11,6% no crédito a pessoas físicas. As concessões médias diárias em julho deste ano registraram queda de 5,4% em relação a junho, conforme mostra o gráfico 2.

Gráfico 2 - Concessões de crédito



Fonte: Elaborado por Banco Central do Brasil (2023).

Santos (2013) afirma que as condições do mercado de crédito seguem apertadas. Apesar da estabilidade recente, as taxas de juros e o comprometimento de renda estão em níveis elevados. A inadimplência igualmente limita o crescimento do mercado de crédito e das concessões, em particular. A partir do momento em que as condições macroeconômicas permitirem uma redução das taxas básicas de juros pelo Banco Central, espera-se que as taxas de juros do mercado de crédito sejam reduzidas de forma mais consistente, em especial no segmento de recursos livres. Desta forma, apesar das dificuldades no curto prazo, o mercado de crédito pode se beneficiar deste fator já em 2023 e, principalmente, em 2024.

### 2.9.1 Perspectivas futuras

Um estudo divulgado em abril pela Allianz Trade (2023), apontou que após um período de estabilidade econômica mundial devido medidas governamentais durante a pandemia, os indicadores começam a cair, e as dificuldades econômicas esperadas para este ano estão exercendo pressão sobre as empresas.

Projeta-se um aumento de insolvências global de 21% para 2023, com destaque negativo para países como França (+41%), Estados Unidos (+49%), Itália (+24%) e Alemanha (+22%). A América Latina também deve ter aumento de 20% nas insolvências, com o Brasil projetando aumento de 29% em 2023.

O estudo destaca também que no período mais crítico da pandemia, entre 2020 e 2021, era esperado um aumento significativo nas recuperações judiciais e falências de empresas devido à redução da atividade econômica, porém, ações

governamentais diminuíram esses efeitos negativos. Entretanto, em 2022 esses indicadores começaram a piorar, com aumento de 8% no número de falências decretadas.

Segundo Tanus, os desafios econômicos esperados para 2023, como a menor atividade econômica, menor demanda por commodities, conseqüentemente impactando preços, altas taxas de juros e inflação persistente, estão impactando negativamente as empresas.

É possível apontar diversas razões para esse cenário, incluindo alta inflação, elevadas taxas de juros, dificuldades de acesso ao mercado de crédito. O aumento das insolvências entre as Pequenas e médias empresas é particularmente preocupante, e há um risco crescente de efeito dominó afetando empresas de maior porte.



### 3 METODOLOGIA

Gil (2010) diz que é possível definir pesquisa como uma abordagem racional e sistemática que visa fornecer respostas aos problemas que são apresentados. A pesquisa se faz necessária quando não há informações suficientes disponíveis para responder ao problema ou quando as informações disponíveis estão tão confusas que não podem ser adequadamente vinculadas ao problema.

A pesquisa é realizada por meio do uso do conhecimento disponível e da aplicação cuidadosa de métodos, técnicos e outros processos científicos. Na prática a pesquisa é desenvolvida por meio de um processo que envolve várias etapas, desde a formulação adequada do problema até a apresentação de resultados satisfatórios.

Para Santos e Simeão (2013), a pesquisa é fundamenta o crescimento social e econômico de um país. Os autores defendem que a criação de novos conhecimentos por meio da pesquisa é a base da inovação e da competitividade econômica.

Oliveira (2011) afirma que a metodologia científica não se limita aos procedimentos da pesquisa. Conseqüentemente, essa não é apenas uma descrição do procedimento ou do caminho traçado pelo pesquisador para chegar a um determinado resultado. Quando se trata de métodos tenta-se explicar por que o pesquisador escolheu um caminho e não outro. Esta é uma das razões que determina a escolha do método científico.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Gil (2010) afirma que pesquisa é o procedimento adotado para resolver um problema predefinido que não possui respostas suficientes para resolver. Usando métodos e recursos para determinar o problema e como essa metodologia será demonstrada, o pesquisador deve estabelecer um roteiro para conduzir a investigação de forma eficaz e bem-sucedida. Este roteiro, descrito também como delineamento da pesquisa, compreende as etapas necessárias para encontrar respostas ao problema apresentado.

Ainda segundo Gil (2010), todos os processos de pesquisa devem ser planejados de forma eficaz, em que o melhor método para realização seria o planejamento da pesquisa, definição de objetivos, criação de hipóteses para atingir os objetivos, definição do tipo de pesquisa a ser aplicada, elaboração de conceitos para

a coleta e análise de dados, definir como os resultados serão apresentados e o cronograma para a realização da pesquisa.

Neste estudo iremos realizar uma pesquisa quantitativa, que será realizada através de um questionário estruturado com perguntas fechadas. Após a coleta dos dados, será utilizado a análise estatística dos dados.

### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Gil (2010) explica que população se refere ao conjunto de elementos específicos que possuem um características específicas. As pessoas geralmente se referem à população como o número total de residentes em um determinado local. Entretanto, estatisticamente, podemos considerar os alunos de uma escola, os empregados associados a um sindicato, os membros de um rebanho de determinada localidade, ou o total de empresas em uma cidade.

Por outro lado, a amostra é um subconjunto da população, é o meio pelo qual consegue-se estimar as características dessa população. Por exemplo, considerar que sua amostra seja de 50 funcionários de uma empresa que possui 1.000 funcionários, outro exemplo pode ser 100 televisores fabricados por uma empresa, que em determinado período produziu 4.000 televisores.

Foi utilizado a ferramenta *Google* Formulário para a elaboração do questionário, foi estimado que a pesquisa será respondida por 100 pessoas, sendo profissionais responsáveis pela análise de crédito, residentes na região da Serra Gaúcha.

### 3.3 PROCESSO DA COLETA DE DADOS

Gil (2010) define o questionário como técnica para investigação que mescla um grupo de questões que são submetidas a pessoas com o intuito de obter informações referentes a conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, entre outras. Elaborar um questionário consiste principalmente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas. As respostas dessas perguntas irão resultar em dados para apresentar as características da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram construídas.

O questionário será encaminhado aos respondentes através de *e-mail* e *WhatsApp*, para profissionais que trabalham em empresas ou instituições financeiras e que realizam análise de crédito de pessoa física ou jurídica. O intuito é conhecer suas principais dificuldades ao realizar este processo.

### 3.4 PRÉ-TESTE

Gil (2010) diz que a finalidade o pré-teste é identificar possível falhas na elaboração do questionário, complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, entre outras.

Foi realizado o pré-teste do questionário em junho de 2023, com 5 pessoas escolhidas pelo pesquisador, não foi necessário realizar a correção de questões.

### 3.4 ESTRUTURA DA METODOLOGIA

Abaixo, o Quadro 3 apresenta o resumo da metodologia aplicada neste trabalho.

Quadro 3 - Resumo da metodologia

Delineamento			Participantes ou População e Amostra	Processo de Coleta (descrever como ocorreu a coleta, não apenas a técnica de coleta)	Processo de Análise (descrever técnica e processo)
Natureza	Nível	Estratégia			
Quantitativa	Descritivo	Enquete	População são os profissionais da Serra Gaúcha e Amostra 102	- Questionário estruturado - Observação direta	Estatística

Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

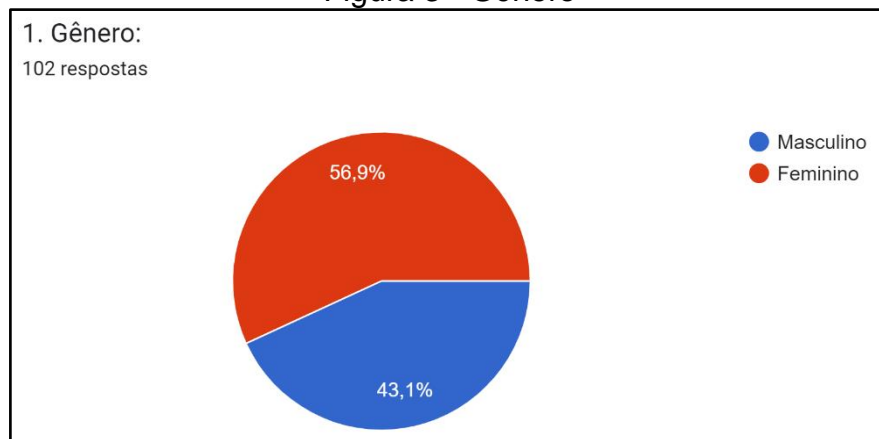
## 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os dados coletados na pesquisa quantitativa, com o objetivo de garantir maior clareza e o atingir os objetivos gerais e específicos do presente trabalho. A amostra foi realizada com 102 profissionais especializados em análise de crédito da Serra Gaúcha no Rio Grande do Sul.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Em relação ao questionário, as perguntas iniciais abordavam questões pessoais como, gênero, estado civil, faixa etária e nível de escolaridade, apresentadas nas Figuras 3 a 6.

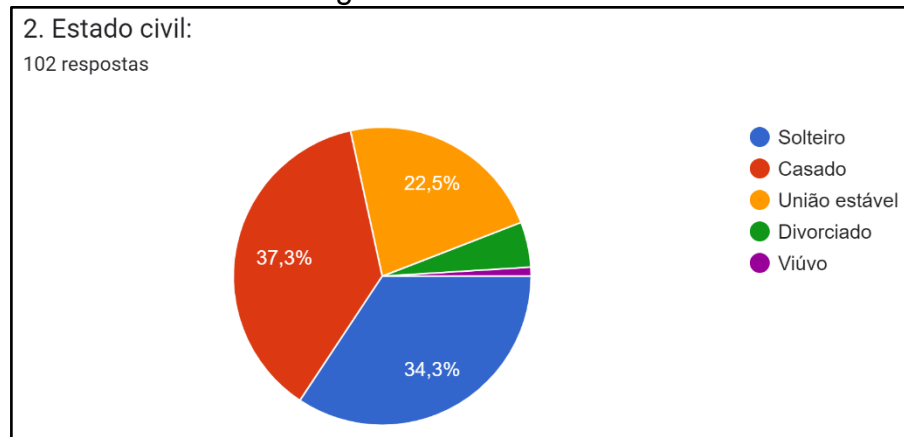
Figura 3 - Gênero



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A pesquisa foi aplicada a profissionais de crédito, sem restrições de gênero, dos quais obtivemos respostas de 56,9% do gênero feminino e 43,1% do gênero masculino, conforme apresentado na Figura 3.

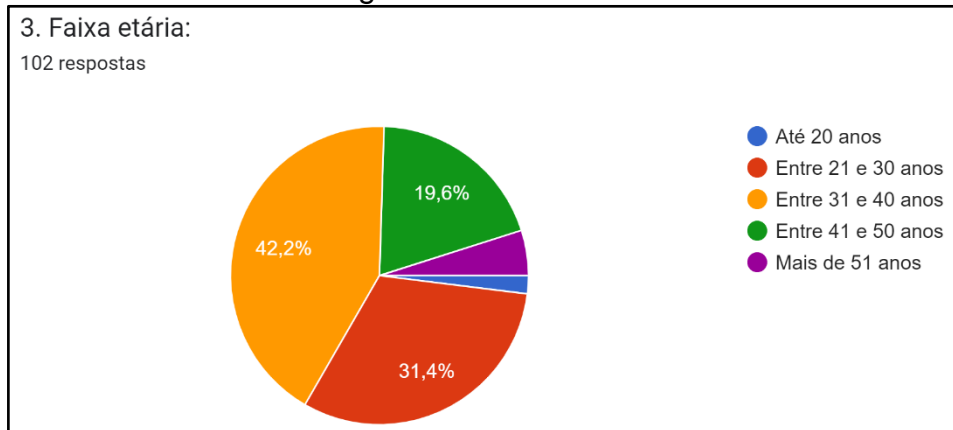
Figura 4 - Estado civil



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na Figura 4 é apresentado o estado civil dos respondentes, no qual 37,3% são casados. Em seguida, 34,3% dos respondentes são solteiros, união estável representam 22,5%, após, divorciados representa 4,9% com total de 5 respondentes. Em último lugar, apenas 1 pessoa se declarou viúva, representando 1% dos respondentes.

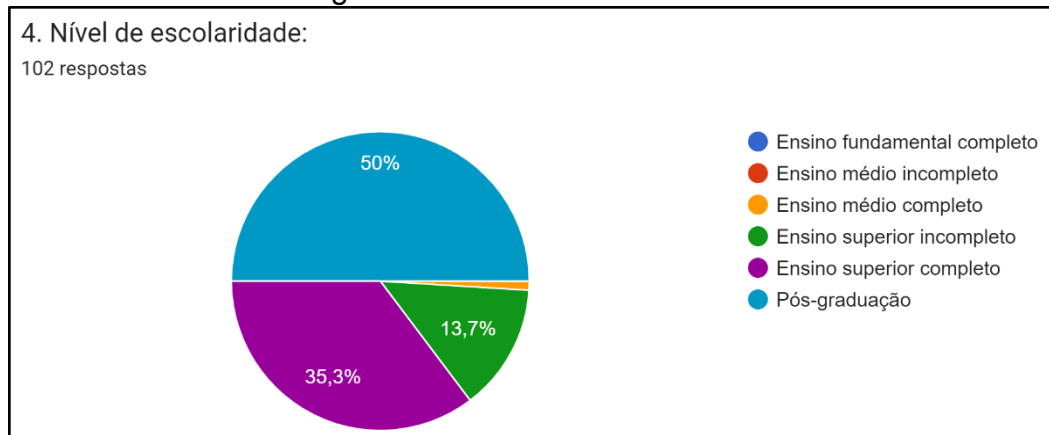
Figura 5 - Faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A faixa etária dos respondentes ficou definida na questão 3, demonstrada pela Figura 5, na qual 42,2% dos respondentes possuem entre 31 e 40 anos, em seguida, entre 21 e 30 anos 31,4% dos respondentes, 19,6% possuem entre 41 e 50 anos. 5 pessoas declararam possuir mais de 51 anos, representando 4,9% e apenas 2 pessoas declarou possui menos de 20 anos, representando 2% dos respondentes.

Figura 6 - Nível de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A última pergunta da primeira parte do questionário foi o nível de escolaridade, demonstrado na Figura 6. Em primeiro lugar ficou os respondentes que possuem pós graduação, representando 50% dos respondentes, 35,3% informaram possuir ensino superior completo, seguido por ensino superior incompleto, sendo 13,7% dos respondentes. Apenas 1% disse possuir ensino médio completo, sendo 1 respondente. Nenhuma pessoa respondeu ensino fundamental completo ou ensino médio incompleto.

#### 4.2 INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS DOS PARTICIPANTES

Nesta seção serão apresentadas as informações profissionais dos participantes, como segmento da empresa que atua, quantidade de funcionários, cargo na empresa, tempo de empresa, se há política de crédito estabelecida, fonte de informações utilizadas na análise, dificuldades encontradas para analisar um cliente e eficácia da formação, conforme apresentado nas Figuras 7 a 14.

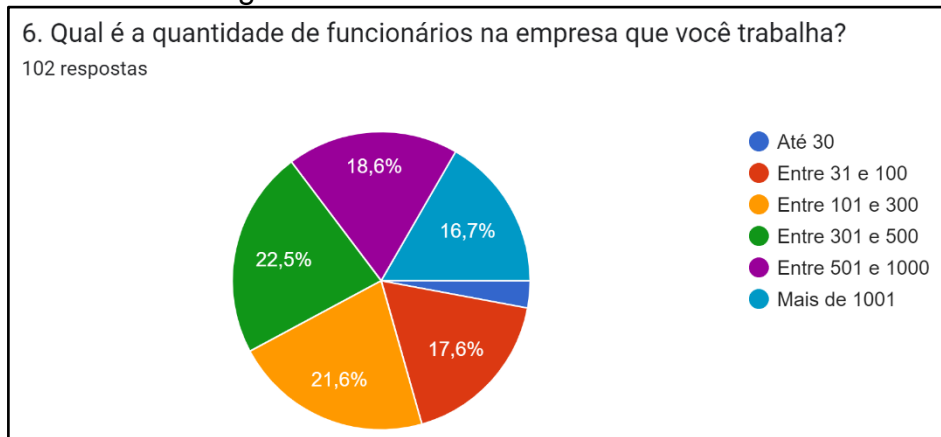
Figura 7 - Segmento da empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A primeira pergunta desta seção foi em relação ao segmento da empresa que trabalha, conforme mostra a Figura 7, em que 78,8% responderam serviços financeiros, 8,8% serviços diversos e 7,8% responderam indústria. Os demais respondentes informaram comércio, agronegócio e TI.

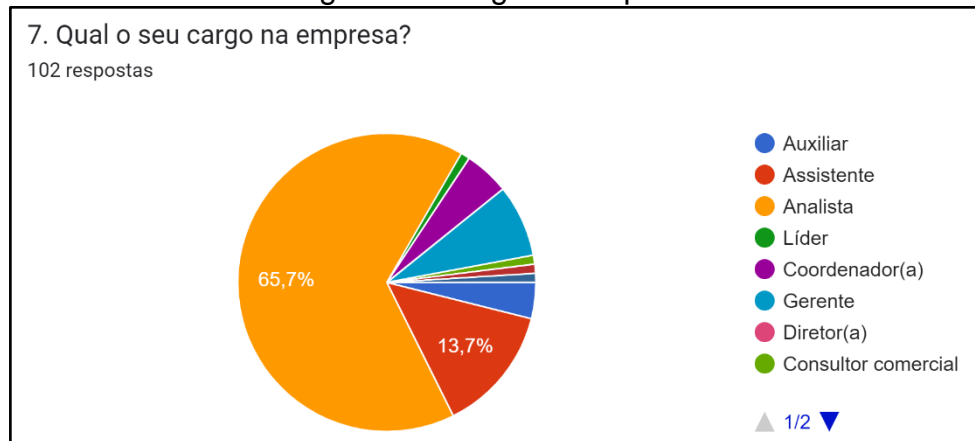
Figura 8 - Quantidade de funcionários



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na Figura 8 demonstra-se a quantidade de funcionários da empresa que o respondente atua, sendo que 22,5% possui entre 301 e 500 funcionários, 21,6% entre 101 e 300 funcionários, 18,6% entre 501 e 1000 funcionários, 16% mais de 1001 funcionários. Em último, com 2,9% dos respondentes, ficou empresas com até 30 funcionários.

Figura 9 - Cargo na empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na Figura 9 é apresentado o cargo de cada respondente, destaque para analistas, sendo 65,7% dos respondentes. Em seguida, 13,7% responderam assistente, 7,8% gerentes, 4,9% coordenadores e 3,9% auxiliares. 3,9% responderam outros cargos.

Figura 10 - Tempo de empresa

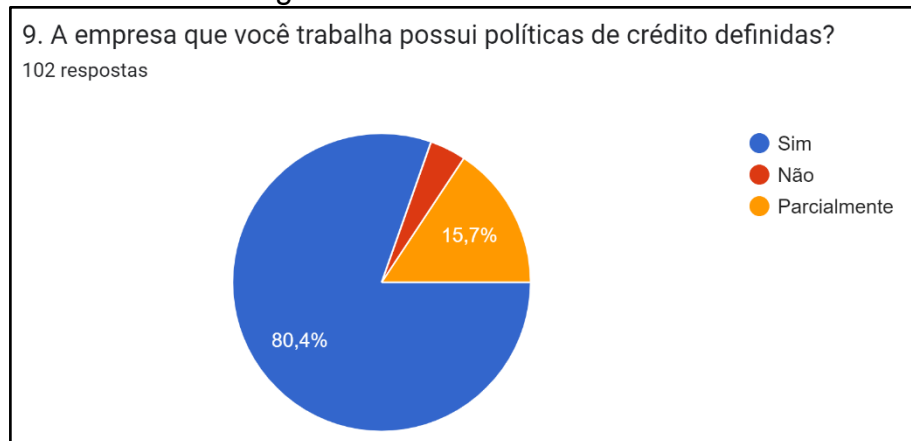


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na Figura 10 são apresentadas as respostas relacionadas ao tempo de empresa, com até 1 ano de empresa são 8,8% dos respondentes, entre 2 e 3 anos 31,4%, entre 4 e 6 anos 31,4%, entre 7 e 10 anos 14,7% e com mais de 11 anos 13,7% dos respondentes.



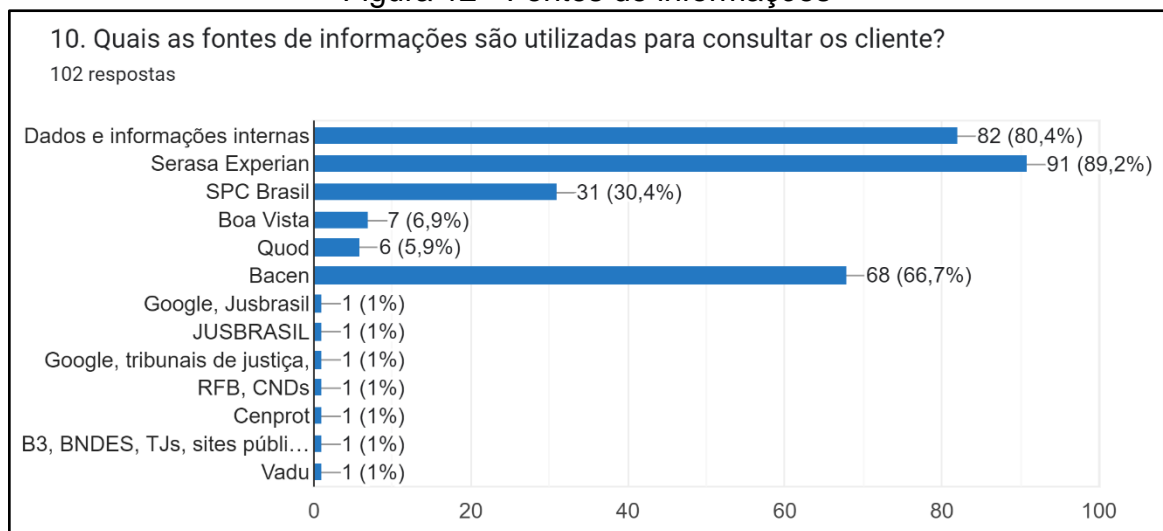
Figura 11 - Políticas de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em relação a empresa possuir políticas de crédito estabelecidas, conforme mostra a Figura 11, 80,4% responderam que possuem, 15,7% possuem parcial e apenas 3,9% responderam que não possuem.

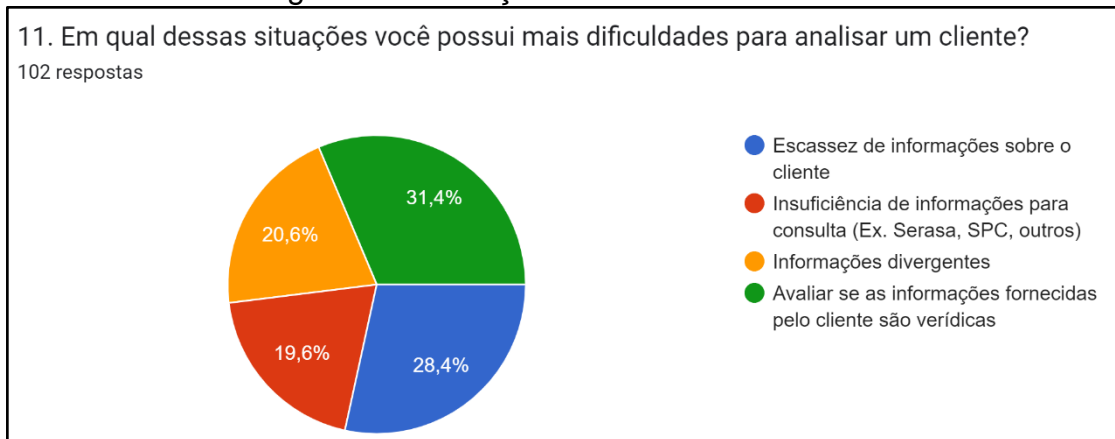
Figura 12 - Fontes de informações



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A Figura 12 apresenta as respostas relacionadas as fontes de informações utilizadas para consultar clientes, essa é uma pergunta em que o respondente poderia selecionar múltiplas opções. É possível observar que 89,2% dos respondentes utilizam o Serasa Experian, 80,4% utilizam informações internas, 66,7% utilizam o Bacen e 30,4% utilizam o SPC Brasil. Outras fontes como Boa Visa e Quod também foram citadas.

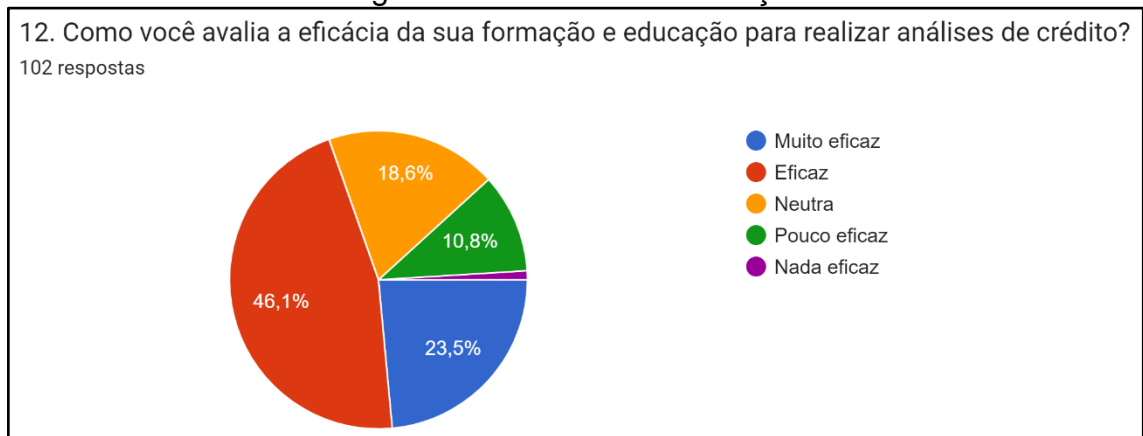
Figura 13 - Situações de análise de cliente



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em relação a situações em que o respondente encontra dificuldades para analisar um cliente, Figura 13, 31,4% respondeu que é avaliar se as informações fornecidas pelo cliente são verdadeiras, 28,4% respondeu que é a escassez de informações sobre o cliente, 20,6% informações divergentes e 19,6% insuficiência de informações para consulta.

Figura 14 - Eficácia da formação



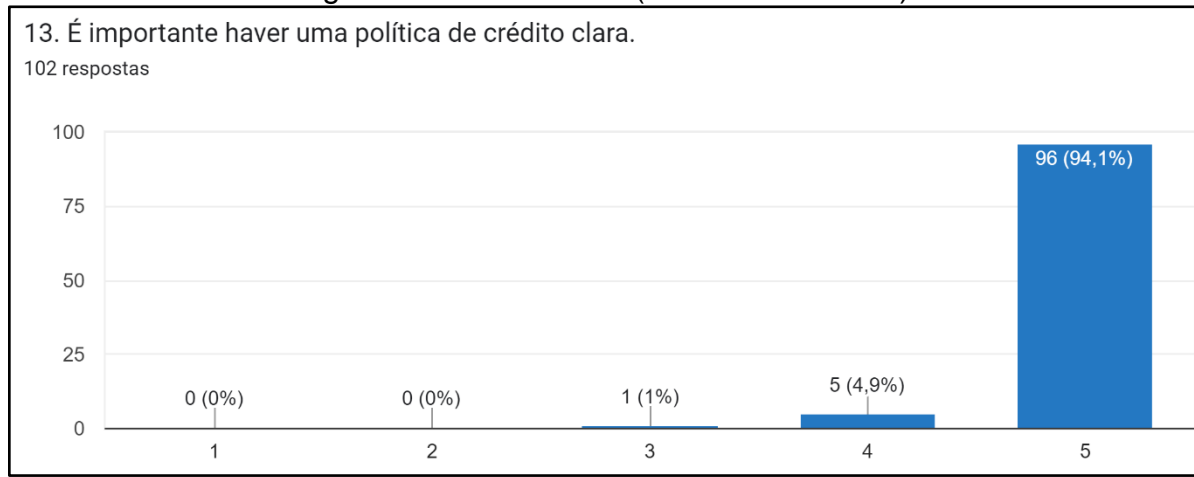
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A última pergunta da segunda parte do questionário foi em relação a eficácia da formação e educação para realizar análise de crédito, apresentada na Figura 14. Sendo que 46,1% consideram eficaz e 23,5% muito eficaz. Respondentes que consideram a eficácia neutra representam 18,6%, apenas 10,8% consideram pouco eficaz e 1% nada eficaz.

### 4.3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS RESULTADOS

Nesta seção, será apresentada a análise descritiva dos resultados alcançados através de questionário, com o intuito de avaliar os principais pontos da análise de crédito e as principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais. As respostas foram avaliadas em um nível de concordância de 1 a 5, onde 1 era discordo e a 5 concordo.

Figura 15 - Questão 13 (Política de crédito)

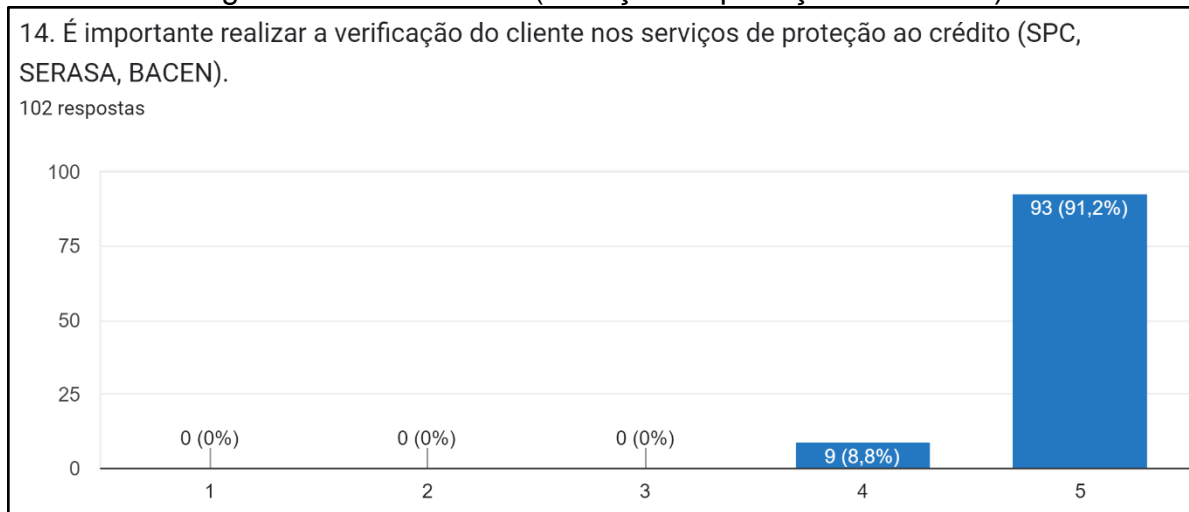


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A primeira questão deste bloco é em relação a importância de haver uma política de crédito clara, demonstrada na Figura 15. 94,1% dos respondentes concordam e 4,9% concordam parcialmente.

Essa afirmação está em concordância com o que diz Tsuru (2007 apud Rosa, 2018), a política de crédito de uma empresa deve corresponder à definição de seu padrão previamente estabelecido, pois contém regras e diretrizes a serem seguidas no dia a dia, de forma padronizada e consistente diante de diferentes questões e situações.

Figura 16 - Questão 14 (Serviços de proteção ao crédito)

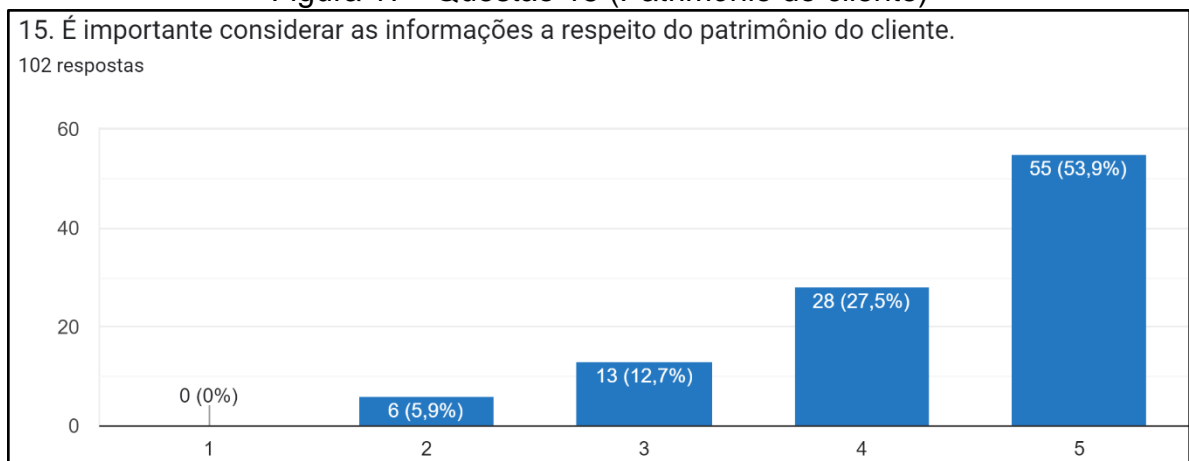


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em relação a importância da verificação dos clientes nos serviços de proteção ao crédito, apresentado na Figura 16, 91,2% dos respondentes concordam e 8,8% concordam parcialmente.

Essa ferramenta surgiu em 1955 para trazer mais transparência a relação entre credor e devedor e tornar o desenvolvimento do mercado de crédito mais saudável, os birôs de crédito. Também chamados de empresas de proteção ao crédito, essas empresas surgiram com o intuito de registrar o histórico financeiro de pessoas e empresas (Sfeir, 2019).

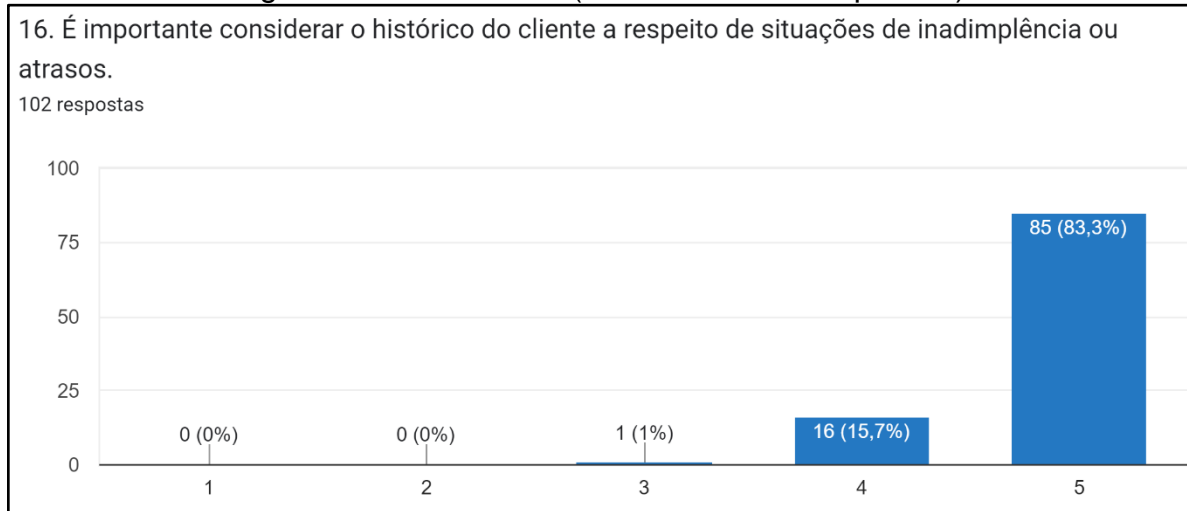
Figura 17 - Questão 15 (Patrimônio do cliente)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Ao serem abordados sobre a importância de considerar as informações a respeito do patrimônio do cliente, Figura 17, o nível de concordância é de 81,4% e o nível de discordância é de 5,9%.

Figura 18 - Questão 16 (Histórico de inadimplência)

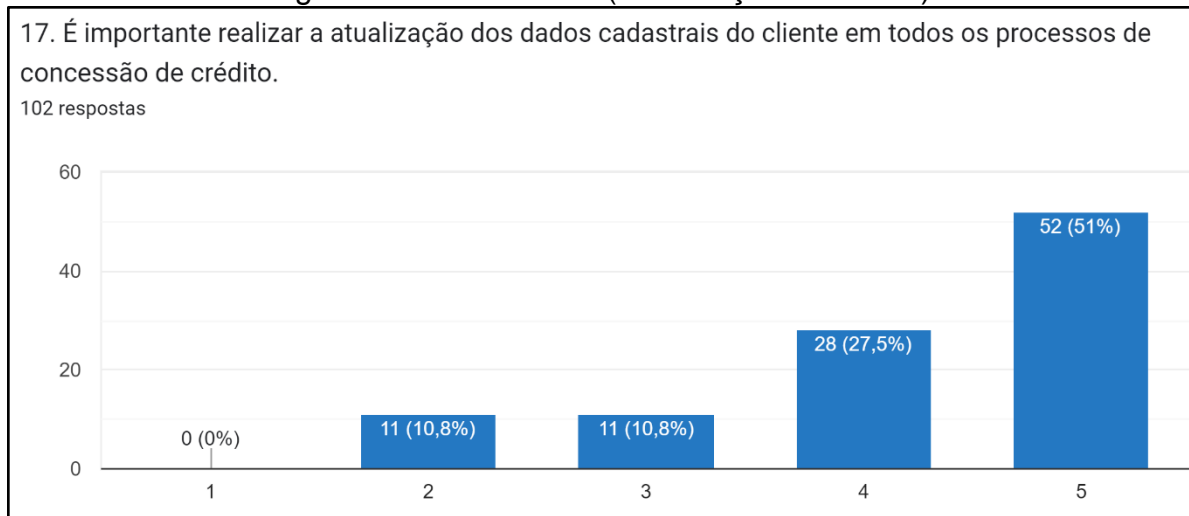


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 16 foi questionado se é importante considerar o histórico do cliente a respeito de inadimplência, 99% concordaram totalmente ou parcialmente, conforme mostra Figura 18.

Blatt (1999 apud Silva, 2017) aponta alguns cuidados que se deve ter na hora de analisar a viabilidade de conceder crédito: necessidade de garantias, diversificar o risco, análise de credores com restrições e histórico de inadimplência, e clientes que não estão com cadastro atualizado. Segundo Santos (2015), é necessário realizar a análise de idoneidade. Neste momento são checadas informações junto ao mercado, restrições e inadimplências em vigor ou em seu histórico, para subsidiar a análise e que sirvam como informativo, sinal de alerta, restritivo ou obstrutivo, dependendo do peso de uma determinada informação.

Figura 19 - Questão 17 (Atualização cadastral)

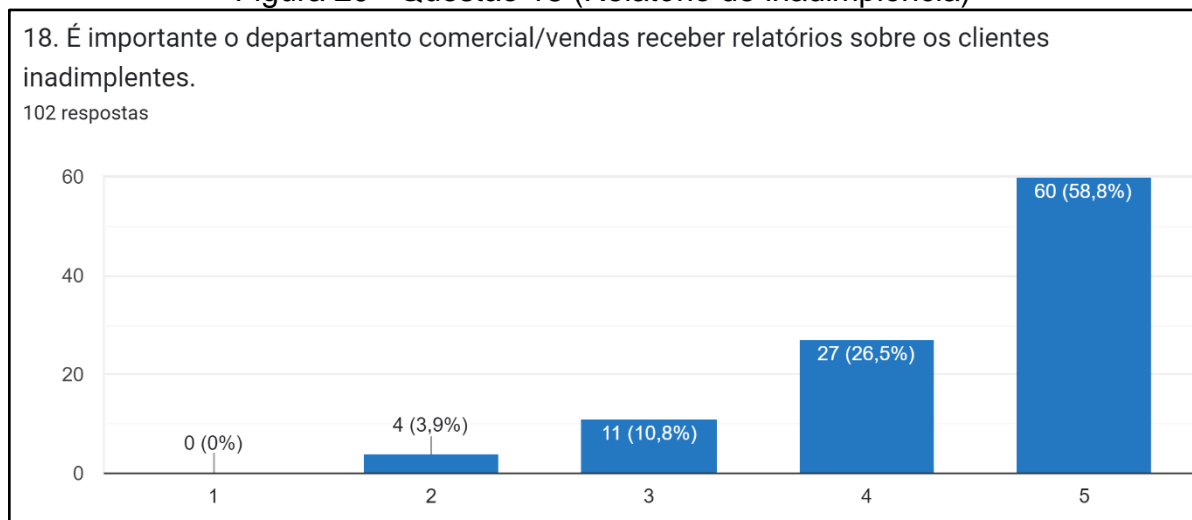


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 17 foi questionado se é importante realizar a atuação cadastral dos clientes em todos os processos de concessão de crédito, demonstrado na Figura 19, o nível de concordância foi de 78,5% e o nível de discordância foi de 10,8%.

Essa afirmação vai de encontro como que o Banco Central estabelece, que as empresas devem ter informações cadastrais suficientes e não restritivas do tomador de crédito, sendo necessário um cadastro completo e atualizado.

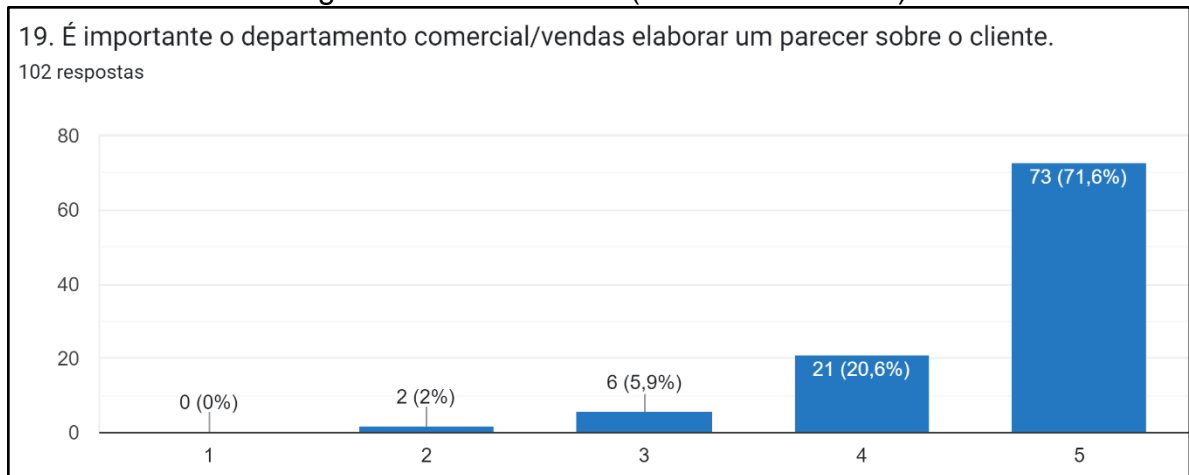
Figura 20 - Questão 18 (Relatório de inadimplência)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 18, demonstrada na figura 20, foi questionado se é importante o departamento comercial/vendas receber relatórios sobre os clientes inadimplentes. O nível de concordância foi de 85,3% e o nível discordância foi de 3,9%.

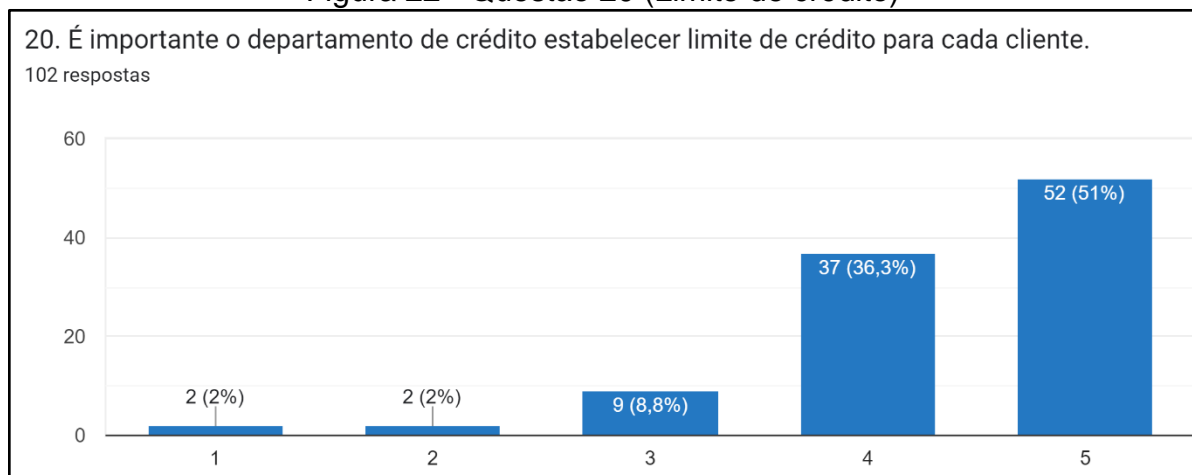
Figura 21 - Questão 19 (Parecer comercial)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 19, foi perguntado se é importante o departamento comercial/vendas elaborar um parecer comercial sobre os clientes, 92,2% concordaram e apenas 2% discordaram, conforme demonstrado na Figura 21.

Figura 22 - Questão 20 (Limite de crédito)

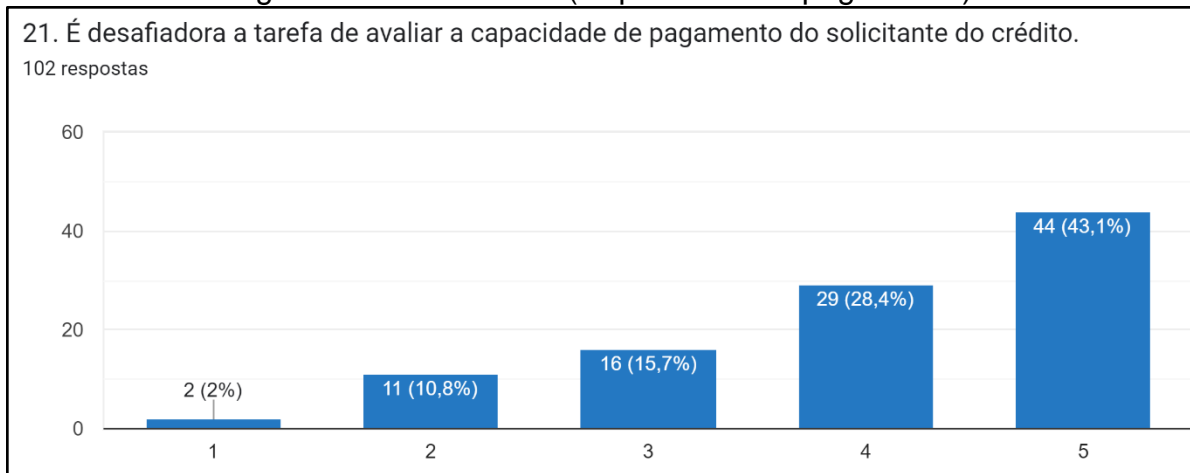


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Sobre a importância de o departamento de crédito estabelecer limites de crédito para cada cliente 87,3% dos respondentes concordam e 4% discordam, conforme mostrado na Figura 22.

Segundo Finlay (2012), é essencial que se estabeleça limite de crédito, pois é uma forma de controlar o risco de perdas, garantindo que o cliente não se comprometa a pagar mais do que sua capacidade permite.

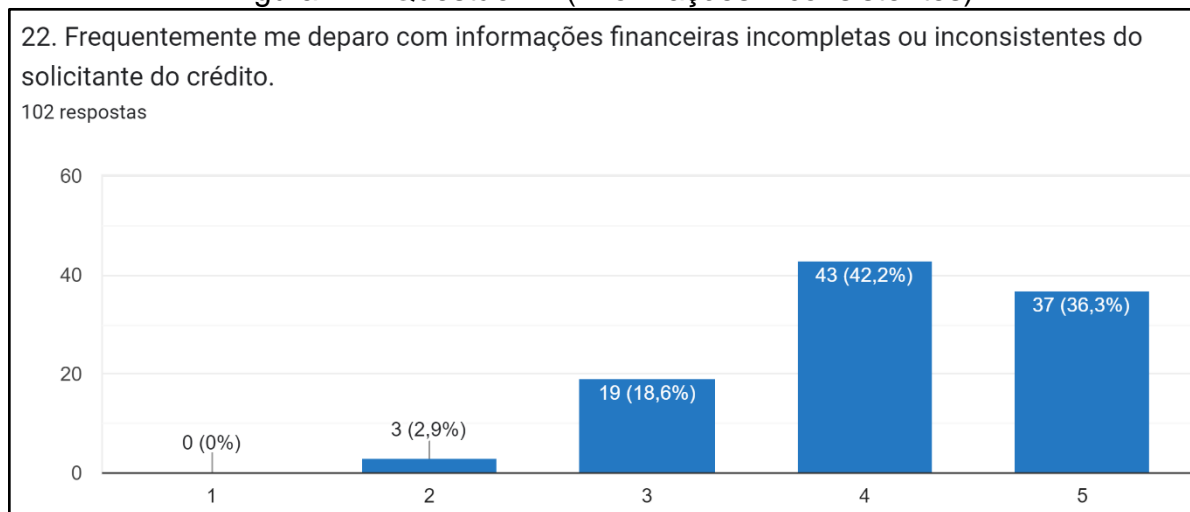
Figura 23 - Questão 21 (Capacidade de pagamento)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Quando questionados se a tarefa de avaliar a capacidade de pagamento de um solicitante de crédito é desafiadora, conforme mostra a Figura 23. O nível de concordância foi de 71,5% e o nível de discordância foi de 12,8%.

Figura 24 - Questão 22 (Informações inconsistentes)



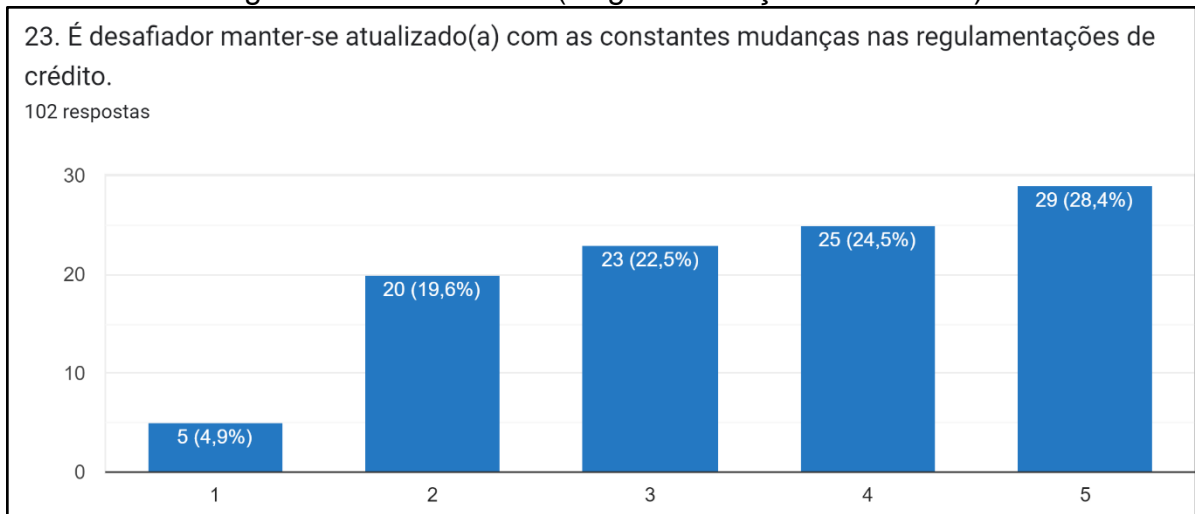
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em relação a frase “frequentemente me deparo com informações financeiras incompletas ou inconsistentes do solicitante do crédito”, 78,5% dos respondentes concordaram com a afirmação e 2,9% discordaram, conforme mostra na Figura 24.

Bratanovic e Greuning (2009) destacam que é importante avaliar se as informações obtidas sobre o cliente são consistentes, pois este pode ser um indicativo de fraude.



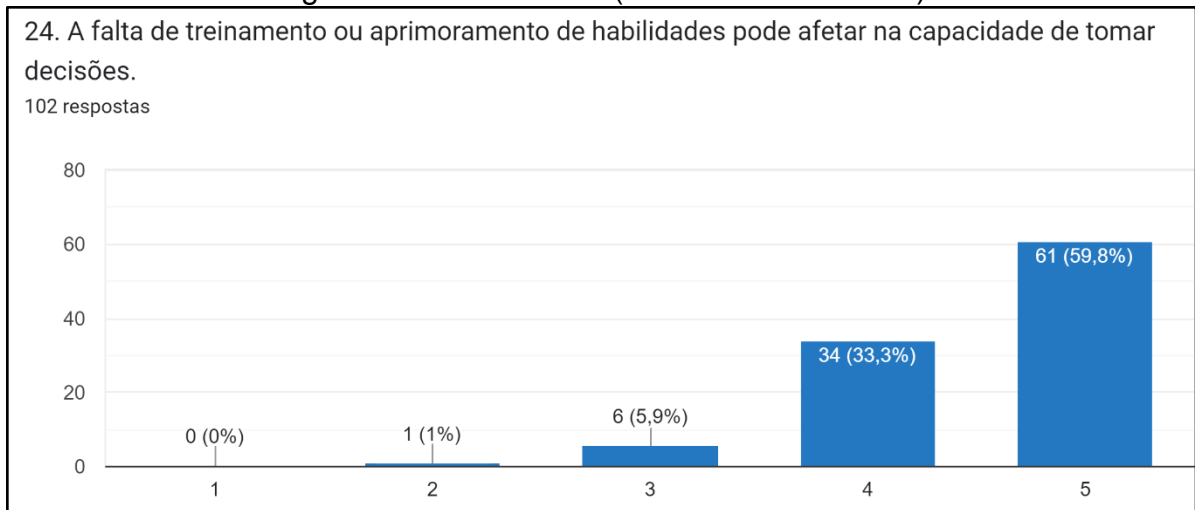
Figura 25 - Questão 23 (Regulamentações de crédito)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Questionados se é desafiador manter-se atualizado(a) com as constantes mudanças nas regulamentações de crédito. Conforme mostrado na Figura 25, 52,9% dos respondentes concordaram e 24,5% discordaram,

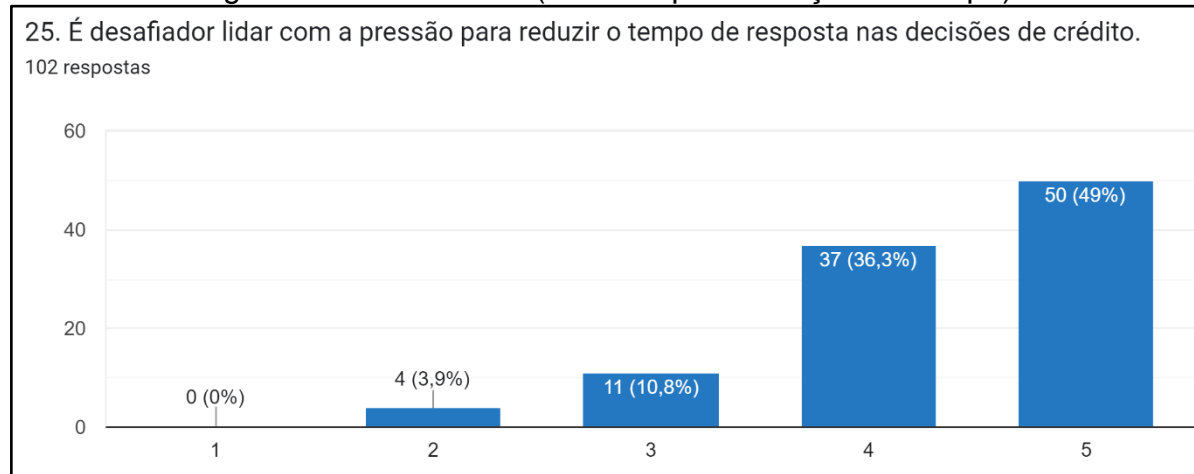
Figura 26 - Questão 24 (Falta de treinamento)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 24 foi questionado se a falta de treinamento poderia afetar a capacidade de tomar decisões sobre o crédito. Conforme Figura 26. 93,1% dos respondentes concordaram, enquanto 1% discordaram.

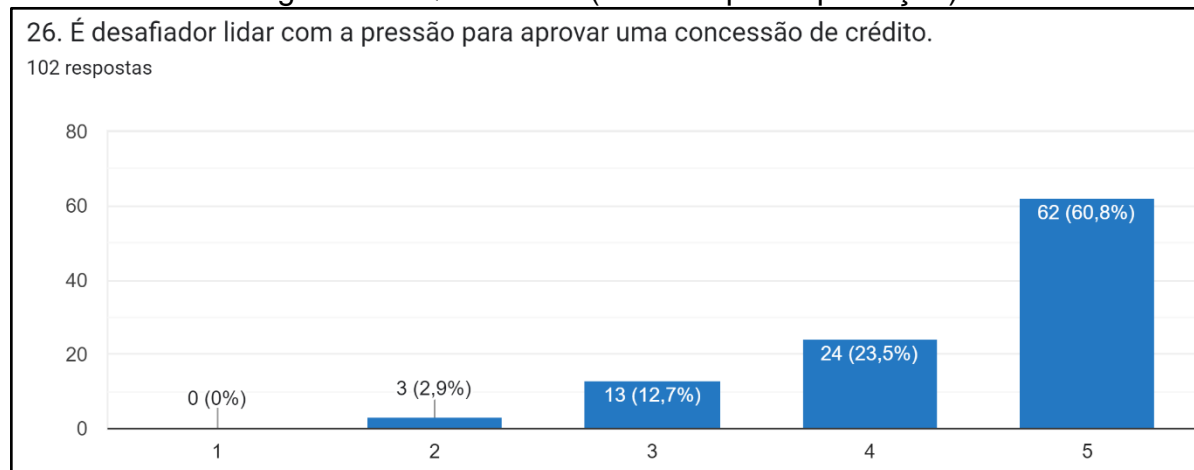
Figura 27 - Questão 25 (Pressão para redução de tempo)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 25, foi questionado se é desafiador lidar com a pressão para reduzir o tempo de resposta nas decisões do crédito, o nível de concordância foi de 85,3%, enquanto o nível de discordância foi de 3,9%, conforme mostrado na Figura 27.

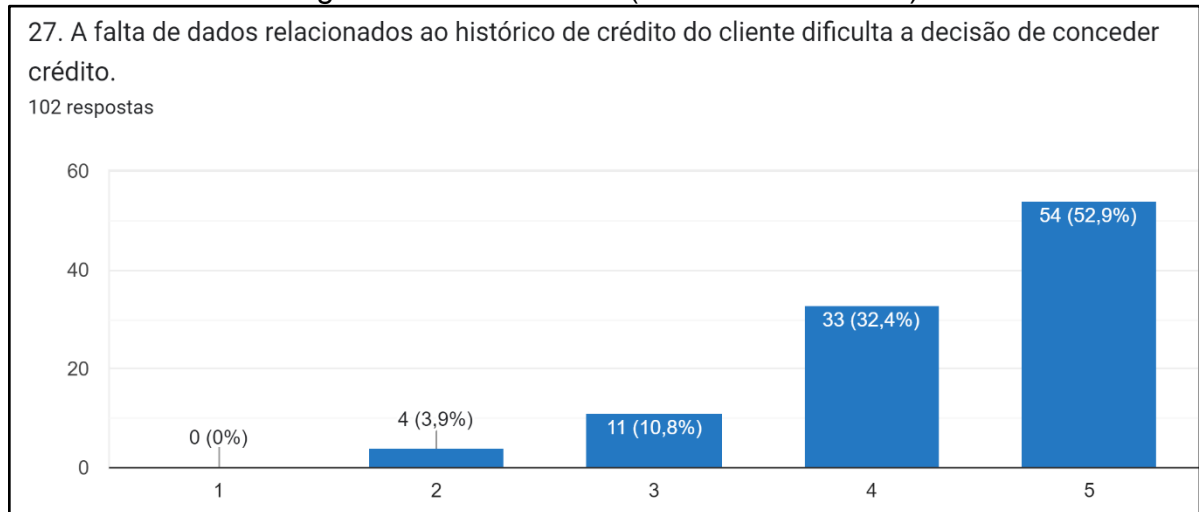
Figura 28 - Questão 26 (Pressão para aprovação)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Questionados se é desafiador lidar com a pressão para aprovar uma concessão de crédito, Conforme Figura 28, 84,3% dos respondentes concordaram, enquanto apenas 2,9% dos respondentes discordaram.

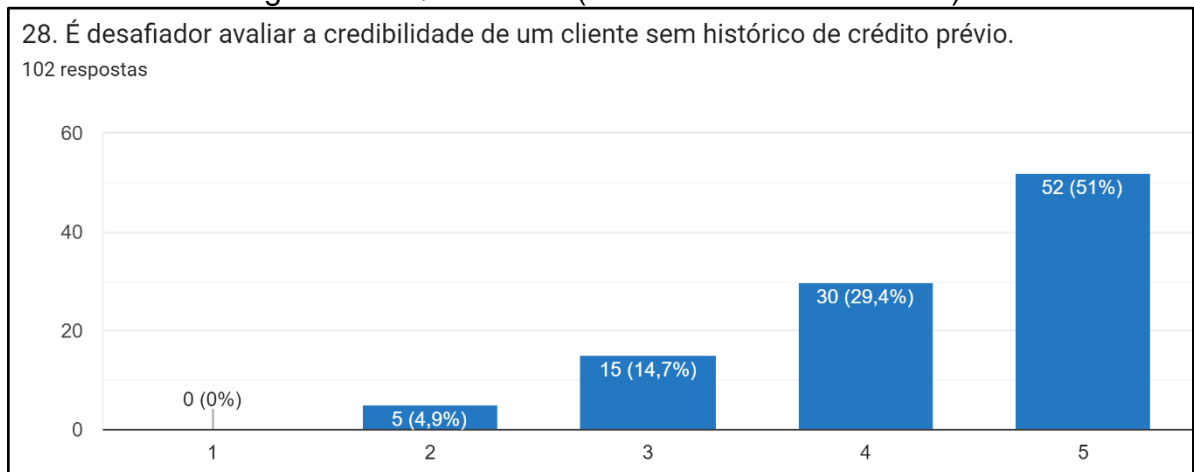
Figura 29 - Questão 27 (Histórico do cliente)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Perguntados se a falta de dados relacionados ao histórico de crédito do cliente dificulta a decisão de conceder crédito, o nível de concordância foi de 85,3%, enquanto o nível de discordância foi de 3,9%, conforme mostra a Figura 29.

Figura 30 - Questão 28 (Credibilidade dos clientes)



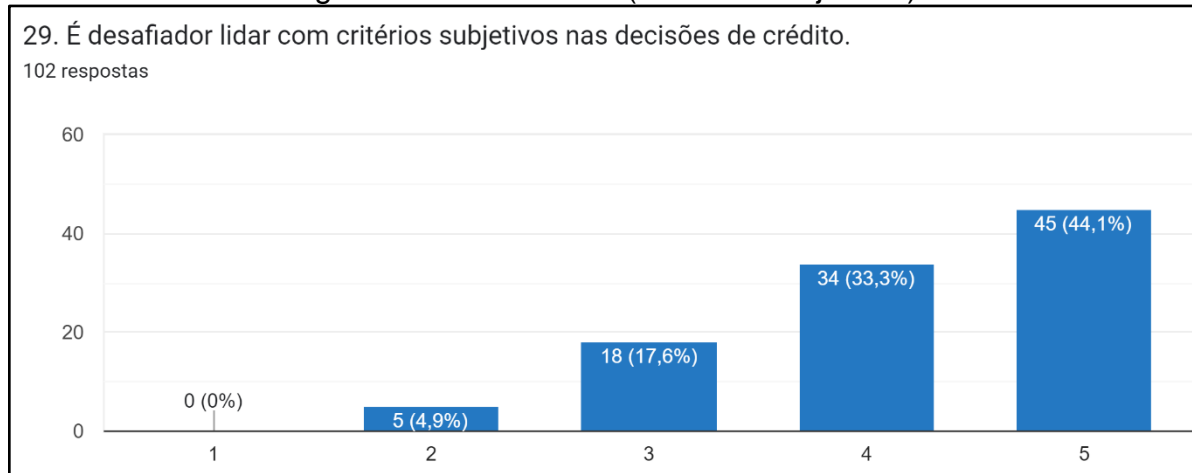
Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Na questão 28, é desafiador avaliar a credibilidade de um cliente sem histórico de crédito prévio, 80,4% dos respondentes concordaram com a afirmação, enquanto 4,9% dos respondentes discordaram, conforme mostra a Figura 30.

Silva (2016) o caráter como refere-se à intenção do devedor ou fiador em realizar o pagamento. Para determinar a pontualidade de um cliente as empresas usam o histórico de crédito, conhecimento de seus clientes, informações obtidas de

bancos e fornecedores, dados históricos e registros de histórico de crédito de seus clientes.

Figura 31 - Questão 29 (Critérios subjetivos)

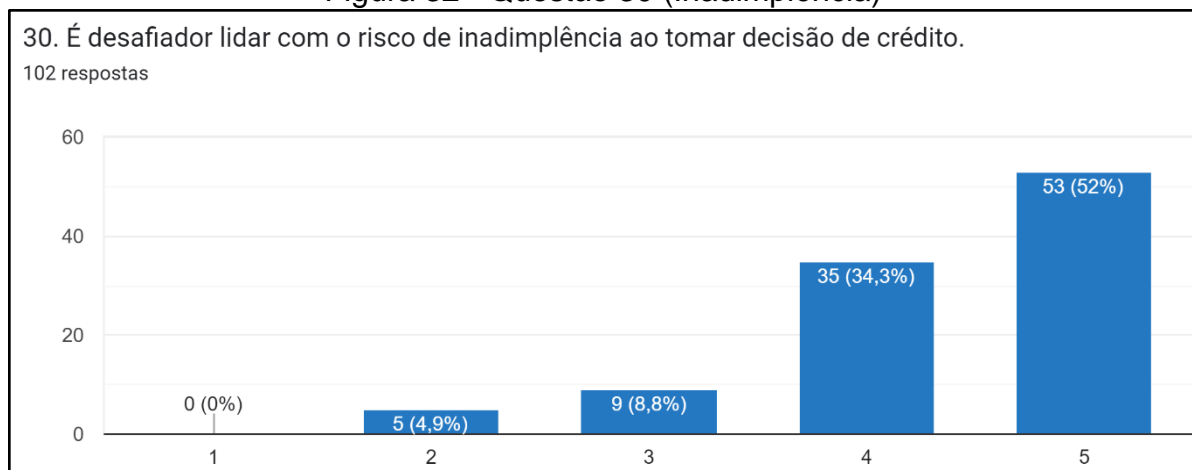


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Questionados se é desafiador lidar com critérios subjetivos nas decisões do crédito, 77,4% dos respondentes concordaram, enquanto 4,9% dos respondentes discordaram, conforme mostra a Figura 31.

Ferreira (2013), que a identificação dos fatores contribuintes que levam à inadimplência requer uma análise ampla de cada caso e é subjetiva e incerta.

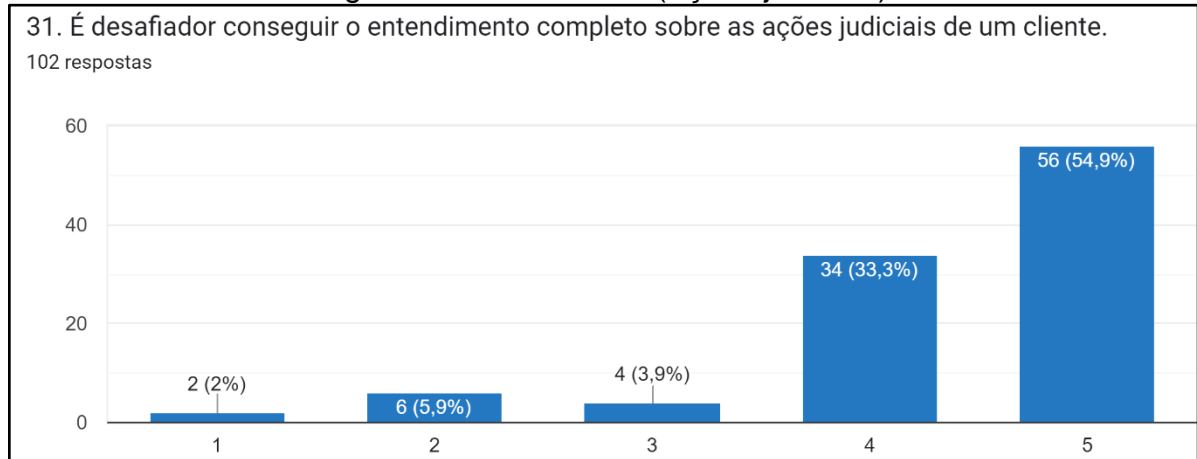
Figura 32 - Questão 30 (Inadimplência)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Em relação a afirmação “é desafiador lidar com o risco de inadimplência ao tomar decisão de crédito”. Mostrada na Figura 32, o nível de concordância foi de 86,3% e o nível de discordância foi de 4,9%.

Figura 33 - Questão 31 (Ações judiciais)



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

A última questão do questionário era se é desafiador conseguir o entendimento completo sobre as ações judiciais de um cliente. Conforme mostra a Figura 33, o nível de concordância foi de 88,2%, enquanto o nível de discordância foi de 7,9%.

Abrahams e Zhang (2009) afirmam que é importante realizar a análise de ações judiciais dos clientes, pois através delas será possível identificar processos do passado ou em andamento que possam afetar os compromissos futuros assumidos pelo cliente.

Diante da pesquisa aplicada, foi possível observar que dos 102 respondentes, 101 concordam que é importante haver uma política de crédito clara.

Há acordo unânime entre os 102 respondentes de que é importante realizar a verificação do cliente nos serviços de proteção ao crédito.

Praticamente a totalidade dos 102 respondentes, ou seja, 101 deles, concordam que é importante considerar o histórico do cliente a respeito de situações de inadimplência ou atrasos.

A opinião de que é importante realizar a atualização dos dados cadastrais do cliente em todos os processos de concessão de crédito é compartilhada por 80 (78,5%) dos 102 respondentes.

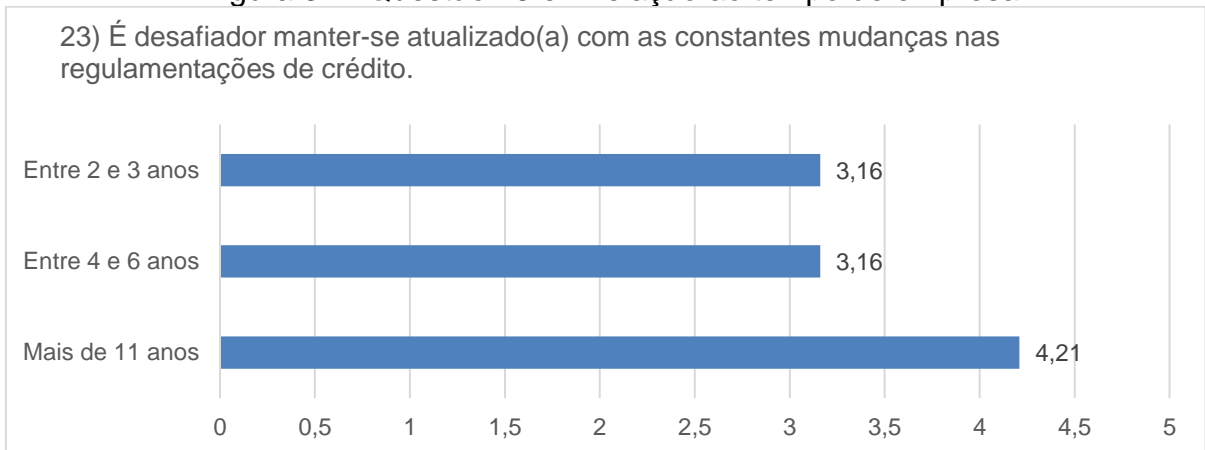
A maioria dos 102 respondentes, especificamente 87 (85,3%) concordam que a falta de dados relacionados ao histórico de crédito do cliente dificulta a decisão de conceder crédito e 82 (80,4%) afirmam que é desafiador avaliar a credibilidade de um cliente sem histórico de crédito prévio. Isso se deve por um dos principais critérios da análise de crédito ser o caráter.

Entre os 102 respondentes, 79 (77,4%) consideram desafiador lidar com critérios subjetivos nas decisões de crédito e 88 (86,3) afirmam ser desafiador lidar com o risco de inadimplência ao tomar decisão de crédito.

Com base nos resultados encontrados com a aplicação da pesquisa, os critérios que os profissionais encontram maior dificuldade são, em ordem decrescente, conforme abaixo:

- a) conseguir o entendimento completo sobre as ações judiciais de um cliente (88,2%);
- b) lidar com o risco de inadimplência ao tomar decisão de crédito (86,3%);
- c) lidar com a pressão para reduzir o tempo de resposta nas decisões do crédito (85,3%);
- d) falta de dados relacionados ao histórico de crédito do cliente (85,3%);
- e) lidar com a pressão para aprovar uma concessão de crédito (84,3%);
- f) avaliar a credibilidade de um cliente sem histórico de crédito prévio (80,4%);
- g) lidar com critérios subjetivos nas decisões do crédito (77,4%);
- h) avaliar a capacidade de pagamento de um solicitante de crédito (71,5%);
- i) manter-se atualizado(a) com as constantes mudanças nas regulamentações de crédito (52,9%).

Figura 34 - Questão 23 em relação ao tempo de empresa

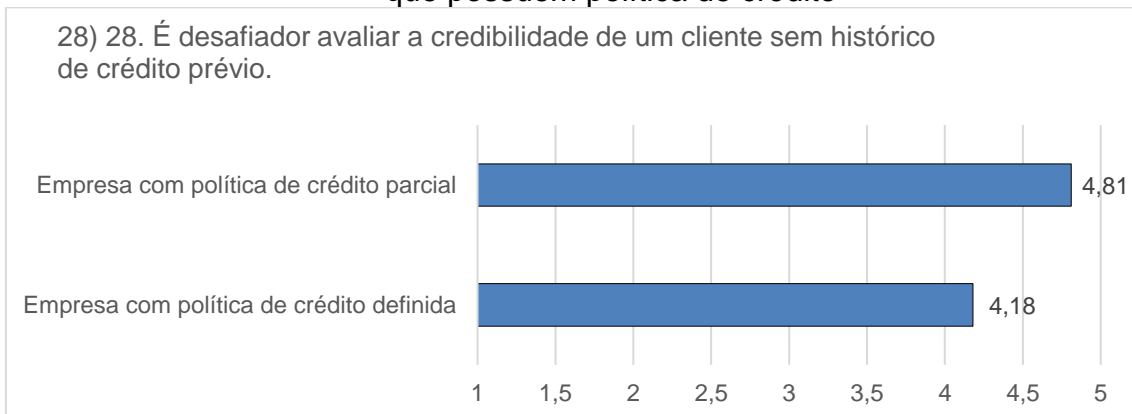


Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

No estudo, identificou-se que a percepção do desafio de manter-se atualizado com as constantes mudanças nas regulamentações de crédito varia significativamente com o tempo de empresa. Respondentes que possuem entre 2 e 3 anos de empresa e 4 e 6 anos, em relação aos respondentes que possuem mais de 11 anos. A média de concordância dos profissionais que possuem entre 2 e 3 anos foi de 3,16, a média entre os profissionais que possuem entre 4 e 6 anos também foi de 3,16, enquanto a dos profissionais que possuem mais de 11 anos foi de 4,21, conforme mostra a Figura 34.

Essa dificuldade deve estar relacionada com teoria da acomodação organizacional. Segundo a explicação de Daft (2019), quando um profissional fica por muito tempo trabalhando na mesma empresa, acaba criando uma zona de conforto, assim se tornando mais resistente a mudanças.

Figura 35 - Questão 28 em relação aos profissionais que trabalham em empresas que possuem política de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor (2023).

Foi possível observar também que as percepções em relação a avaliar a credibilidade de um cliente sem histórico de crédito prévio, variam significativamente entre os profissionais que trabalham em empresas que possuem políticas de crédito definidas e os de empresas com políticas de crédito parciais. A média de concordância entre os que responderam que possui políticas de crédito estabelecidas foi de 4,18, enquanto os que responderam que possui parcialmente foi de 4,81.

Para Tsuru (2007 apud Rosa, 2018), a política de crédito de uma empresa deve corresponder à definição de seu padrão previamente estabelecido, pois contém regras e diretrizes a serem seguidas no dia a dia, de forma padronizada e consistente diante de diferentes questões e situações.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre as dificuldades encontradas pelos profissionais de crédito na decisão da concessão do crédito foi muito importante para o pesquisador compreender melhor o assunto. Ao desenvolver o referencial teórico possibilitou-se alcançar maior entendimento em relação ao tema abordado.

Além de possibilitar compreender as diversas modalidades de crédito e suas características. Também foi possível compreender os diversos aspectos da análise de crédito, além dos pontos que devem ser observados ao realizar este processo. Ao aprofundar sobre o tema, foi possível identificar algumas dificuldades enfrentadas pelos profissionais ao executarem esta atividade.

Este trabalho teve como objetivos específicos identificar quais são as principais dificuldades encontradas pelos profissionais e como melhorar os procedimentos de análise para obter maior confiança neste processo. Ao com o alinhamento desses objetivos, foi possível alcançar o objetivo principal deste estudo, que é conhecer quais são as maiores dificuldades encontradas pelos profissionais de crédito na tomada de decisão sobre a concessão do crédito.

Com a aplicação da pesquisa, foi possível observar que dificuldades encontradas pelos profissionais de crédito na decisão de concessão de crédito são um desafio geral e não estão necessariamente relação com à escolaridade, ao cargo ou tempo de empresa. A ausência de programas educacionais e cursos específicos sobre análise de crédito nas instituições de ensino da região é um fator significativo que contribui para essa dificuldade.

Essas conclusões ressaltam a importância de fornecer suporte e treinamento adequados aos profissionais de crédito. Nesse sentido, sugerimos que as empresas desenvolvam manuais de crédito mais claros e eficazes, que possam servir como referência para os funcionários durante o processo de análise. Além disso, a melhoria dos programas de treinamento, que incluam abordagens práticas e teóricas, é fundamental para capacitar os profissionais e garantir que possam tomar decisões de crédito mais confiantes e embasadas.

No nível inicial, o profissional de análise de crédito deve ter uma compreensão básica dos conceitos de crédito, identificar fatores-chave que influenciam o histórico de crédito pessoal, como pagamento em dia, dívidas e inadimplência, e ser capaz de revisar documentos financeiros simples.

No nível intermediário, é fundamental aprofundar a análise de risco, considerando uma variedade de fatores financeiros e entender as implicações dos regulamentos financeiros. Além disso, o profissional deve desenvolver habilidades para avaliar o crédito de empresas, incluindo a análise de demonstrações financeiras e a capacidade de pagamento.

Para atingir o nível avançado, o profissional de análise de crédito deve se especializar em modelagem de risco, aplicando técnicas estatísticas avançadas e análise preditiva para prever o risco de inadimplência. Eles também devem compreender o impacto de fatores econômicos e de mercado nas decisões de crédito, dominar tecnologia e ferramentas avançadas, bem como desenvolver habilidades de comunicação, negociação e gestão de carteira de crédito para lidar com cenários complexos e desafios no campo da análise de crédito.

Também é essencial promover parcerias com instituições de ensino ou buscar soluções para preencher a lacuna educacional existente na região em relação à análise de crédito. Isso pode incluir o desenvolvimento de cursos específicos, seminários ou workshops que capacitem os profissionais e melhorem a qualidade da força de trabalho da área de crédito. Além de inspirar novas pessoas a trabalharem na área de crédito.

## REFERÊNCIAS

ABRAHAMS, C; ZHANG, M. **Credit Risk Assessment: The New Lending System for Borrowers, Lenders, and Investors.** Hoboken: John Wiley & Sons, 2009.

ALLIANZ TRADE. **Global insolvencies set to rise by +21% in 2023 and +4% in 2024.** 2023. Disponível em: [https://www.allianz-trade.com/en\\_global/news-insights/news/allianz-trade-insolvency-report.html](https://www.allianz-trade.com/en_global/news-insights/news/allianz-trade-insolvency-report.html). Acesso em: 06 set. 2023.

ARAÚJO, J. O. **Sistema de garantias e seguros: uma ferramenta da ampla cobertura funcional.** Rio de Janeiro: ABDE Editorial, 2014.

ASSAF NETO, A.; LIMA, F. G. **Curso de administração financeira.** São Paulo: Atlas, 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas monetárias e de crédito.** 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/estatisticasmonetariascredito>. Acesso em: 06 set. 2023.

BARRETO, J. A. L. **Os aspectos mais importantes para a realização de um planejamento financeiro para famílias de baixa renda.** 2021. Monografia (Bacharel em Ciências Econômicas) – Universidade Federal de São Paulo. Osasco, 2021.

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

BORGES, L. F. X. **Convenientes: instrumento de garantia em Project Finance.** Revista do BNDES, v. 11. Rio de Janeiro: BNDES, 2002.

BRASIL. **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002, Código Civil. 2002. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em: 18 maio 2023.

BRATANOVIC, S. B; GREUNING, H. V. **Analyzing and managing banking risk: a framework for assessing corporate governance and financial risk.** 3. ed. [S.l.]: World Bank Publications, 2009.

BRIGHAN, E. F.; EHRHARDT, M. C. **Administração financeira teoria e prática.** Boston: Cengage Learning, 2017.

BROM, L. G. **Crédito comercial: administração das vendas a prazo.** São Paulo: Iglu, 2003.

CANEVARI, R. Q. **Considerações acerca dos direitos reais de garantia imobiliária: alienação fiduciária x hipoteca.** Âmbito Jurídico. 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/consideracoes-acerca-dos-direitos-reais-de-garantia-imobiliaria-alienacao-fiduciaria-x-hipoteca/>. Acesso em: 01 jun. 2023.

CASAGRANDE, Z. J. **Proposta de sociedade local de garantia para micro e pequenas empresas**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001.

DAFT, R. L. **Organization Theory and Design**. 13. ed. Boston: Cengage Learning, 2019

FACCHIN, A. **A influência da vida afetiva na motivação para o trabalho na visão do colaborador**. Trabalho de Conclusão e Curso (Graduação em Administração). Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2018.

FERREIRA, J. A. **Aspectos psicológicos e cognitivos da inadimplência sob a ótica da teoria do crime**. Dissertação de Mestrado, Belo Horizonte: Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura, 2013.

FINLAY, S. **Credit scoring, response modeling, and insurance rating: a practical guide to forecasting consumer behavior**. 2. ed. New York: Palgrave Macmillan, 2012.

GERING, S. M. P.; PINTO, N. G. M.; VIEIRA, K. M. **Causas e consequências da inadimplência: uma análise sob diferentes dimensões**. Revista de Administração de Roraima, v. 11. Boa Vista: Universidade Federal de Roraima, 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GITMAN, L. J. **Princípios de administração financeira**. 12. ed. São Paulo: Addison Wesley, 2010.

GOLIN, J.; KING, P.; PARAMESWARAN, A. **Credit Risk Models and the Basel Accords**. Cambridge: Academic Press, 2016.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.

MACHADO, A. P. NIKOLAY, S. A. Estratégias de análise e concessão de crédito utilizadas por empresas industriais calçadistas: o caso do Vale do Paranhana/RS. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica**, v. 7. Taquara: Faculdades Integradas de Taquara, 2017.

MATIAS, A. B. **Finanças corporativas de curto prazo: a gestão do valo do capital de giro**. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, A. B. S. **Controladoria: fundamentos do controle empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2009.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Catalão: Universidade Federal de Goiás, 2011.

OLIVEIRA, S. F. S. **A importância das demonstrações contábeis na obtenção de crédito por empresas de pequeno porte**. 2019. Dissertação (Mestrado em

Ciências Contábeis e Atuariais) - Pontifícia Universidade Católica De São Paulo. São Paulo, 2019.

ORTIZ, E. **O que é e como funciona o Sistema Financeiro Nacional (SFN)**. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/credito/blog/o-que-e-e-como-funciona-o-sistema-financeiro-nacional-sfn>. Acesso em: 20 ago. 2023.

PEREIRA, M. A. **Quais são os 3 maiores desafios do futuro da análise de crédito?**. Disponível em: <https://itera.com.br/artigos/quais-sao-os-3-maiores-desafios-do-futuro-da-analise-de-credito>. Acesso em: 20 jun. 2023.

RESENDE, M.; DINIZ, M. C. L.; Matos, J. A. O papel do crédito no desenvolvimento econômico. **Revista de Administração de Empresas**, v. 58, n. 2. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2018.

RIZZARDO, A. **Direito das Obrigações**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

RODRIGUES, C. M. **Análise de crédito e risco**. Curitiba: Ibpex, 2012.

RODRIGUES, J. **7 erros sobre a concessão de crédito**. 2016. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/7-erros-sobre-concess%C3%A3o-de-cr%C3%A9dito-jos%C3%A9-rodrigues/?originalSubdomain=pt>. Acesso em: 20 jun. 2023.

ROSA, C. **Gestão de crédito: uma análise com empresas de varejo de materiais de construção**. 2018. Monografia (Especialização em Gestão Contábil e Financeira) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Pato Branco, 2018.

ROSS, S. A.; WESTERFIELD, R. W.; JORDAN, B. D. **Administração Financeira**. 8. ed. São Paulo: McGrawHill, 2008.

SANTOS, J. O. **Análise de crédito: empresas, pessoas físicas, varejo, agronegócio e pecuária**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SANTOS, S. A.; SIMEÃO, E. A. P. **A importância da pesquisa científica para o desenvolvimento nacional**. Curitiba: Uniandrade, 2013.

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

SAUNDERS, A.; CORNETT, M. M. **Financial Institutions Management: A Risk Management Approach**. 7. ed. New York: McGraw-Hill/Irwin, 2014.

SCHMIDT, R. C. **Proposta de um sistema de garantias de crédito para o financiamento reembolsável da inovação em micro, pequenas e médias empresas**, Dissertação (Mestrado em Administração). 2017 - Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, 2017.

SECURATO, J. R. **Análise e avaliação do risco: pessoas físicas e jurídicas**. 6. ed. São Paulo: Saint Paul, 2012.

SECURATO, J. R. **Crédito: análise e avaliação do risco**. 2. ed. São Paulo: Saint Paul, 2015.

SEHN, C. F.; CARLINI JUNIOR, R. J. Inadimplência no sistema financeiro de habitação: um estudo junto à Caixa Econômica Federal (Caixa). **Revista de Administração Mackenzie**, v. 8 n. 2. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2007.

SERASA, E. **Estudo revela que apesar da alta da inadimplência registrada nos últimos 5 anos**. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/imprensa/estudo-inedito-da-serasa-revela-que-apesar-da-alta-da-inadimplencia-registrada-nos-ultimos-5-anos-brasileiros-estao-controlando-mais-as-financas>. Acesso em: 20 maio 2023.

SERASA, E. **Análise de crédito: um guia completo para desenvolver análises precisas**. 2023. Disponível em: <https://empresas.serasaexperian.com.br/blog/con1-analise-de-credito-precisa>. Acesso em: 20 jun. 2023.

SFEIR, E. **Os principais momentos da história do crédito**. 2019. Disponível em: <https://anbc.org.br/os-principais-momentos-da-historia-do-credito>. Acesso em: 20 jun. 2023.

SILVA, J. P. **Gestão e análise de risco de crédito**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SILVA, J. P. **Gestão e análise de risco de crédito**. 9. ed. Boston: Cengage Learning, 2016.

SILVA, A. J. **Análise do risco de crédito das principais instituições financeiras que atuam no Brasil em relação a fatores econômicos do país**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis e Atuariais) - Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2017.

SIQUEIRA, D. **Curso de formação de analistas de crédito**. 2022. Disponível em: <https://www.creditoecobranca.com/cursos/curso-de-formacao-de-analistas-de-credito>. Acesso em: 20 jun. 2023.

TAVARES, I. B. **Como as condições financeiras afetam variáveis macroeconômicas por diferentes componentes do crédito**. Dissertação (Mestrado em Economia) - Fundação Getulio Vargas. São Paulo, 2022.

## ANEXO A – FICHA CADASTRAL DE PESSOA FÍSICA



## FICHA CADASTRAL - PESSOA FÍSICA

Número do Contrato:			
<b>1 - DADOS PESSOAIS</b>			
Nome Completo:			
CPF:		Data de Nascimento:	
Cidade em que nasceu:		Estado em que nasceu:	
Nacionalidade: <input type="checkbox"/> Brasileira <input type="checkbox"/> Estrangeira <input type="checkbox"/> Naturalizado			
Tipo do Documento: <input type="checkbox"/> RG <input type="checkbox"/> CNH <input type="checkbox"/> RNE <input type="checkbox"/> Outro		Nº do Documento:	
Data de Emissão:		Órgão Expedidor:	UF Emissão:
Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Viúvo		
Filiação:	Nome do Pai:	<input type="checkbox"/> Não Declarado	
	Nome da Mãe:		
Endereço Residencial:			nº:
Complemento:		Bairro:	
Cidade:		CEP:	UF:
Encaminhar Correspondência para: <input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Outros (preencher endereço abaixo caso sua opção seja "Outros")			
Endereço de Correspondência:			nº:
Complemento:		Bairro:	
Cidade:		CEP:	UF:
Possui Telefone Residencial? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	DDD:	Nº Telefone:	
Tipo de Residência: <input type="checkbox"/> Próprio <input type="checkbox"/> Próprio Financiado <input type="checkbox"/> Alugado <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Cedido <input type="checkbox"/> Funcional			
Tempo de Residência: Ano(s)/		Mês(es)	
Possui Telefone Celular? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	DDD:	Nº Celular:	
Possui e-mail? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	e-mail:		
Deseja Receber Informações por e-mail? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Deseja Receber Informações por SMS? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Nome Pessoa de Contato (Recado):		DDD:	Nº Telefone:
Possui Bens Imóveis? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Valor Total:	Valor Total dos Bens:	
Possui Bens Móveis? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Valor Total:		
Profissão:	Tipo Profissional:	Nível do Cargo:	
Tipo de Fonte Pagadora:			
Nome do Empregador ou da Empresa (caso seja proprietário):			
CNPJ:		Tempo de Serviço: Ano(s)/	Mês(es)
DDD:	Telefone Empresa:	Ramal:	
Endereço Comercial:			nº:
Complemento:		Bairro:	
Cidade:		CEP:	UF:
Possui Renda Mensal? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Valor da Renda Mensal - Principal: R\$		
Valor da Renda Mensal - Outras Rendas: R\$			
Descrição das Outras Rendas:		Total Mensal das Rendas: R\$	
Nome Referência Pessoal:		DDD:	Nº Telefone:
Banco:	Agência:	Conta:	Tipo de Conta: <input type="checkbox"/> Corrente <input type="checkbox"/> Poupança

Responsabilizo-me pela exatidão de todas as informações por mim prestadas, sob pena de aplicação do disposto no art. 19 da Lei nº 7.492/86 e arts. 297, 298 e 299 do Código Penal; (ii) licitude da origem da renda, faturamento e patrimônio, por mim declarados, estando ciente do art. 11, II, da Lei nº 9.613/98 e da Lei nº 12.863/12. Ademais, autorizo expressamente a divulgação e encaminhamento dos documentos relativos a presente operação e informações, inclusive cadastrais, para efeito de cobrança extrajudicial e judicial, bem como autorizo a consulta/envio de meus dados e/ou operações em/para outras instituições financeiras, órgãos de proteção ao crédito e Central de Riscos do Banco Central do Brasil. Comprometo-me a manter atualizados meus dados cadastrais, bem como de meus representantes legais (se for o caso) junto ao Banco Votorantim S.A. e/ou suas controladas, encaminhando qualquer alteração que ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias após sua efetivação. Comprometo-me a não utilizar quaisquer recursos financeiros relacionados às operações com o Conglomerado Financeiro Votorantim para a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/13 ("Lei Anticorrupção").

DATA E LOCAL

ASSINATURA DO PROPONENTE

- Consulte nossos horários de atendimento em [www.bvfinanceira.com.br](http://www.bvfinanceira.com.br)
- Sugestões, cancelamentos, elogios, reclamações ou informações em gerais de produtos e serviços, ligue para o SAC: 0800 770 3335 – Atendimento especial para deficientes auditivos ou de fala: 0800 771 8661
- Se já tenha recorrido ao SAC e não se sentiu satisfeito com a solução apresentada, ligue para Ouvidoria – 0800 707 0083 (deficientes auditivos e de fala – 0800 701 8661) ou pelo site [www.bvfinanceira.com.br](http://www.bvfinanceira.com.br)
- Se você tiver contratado Seguro de Proteção Financeira e deseja utilizar o benefício, entre em contato com a seguradora CARDIF pelo telefone 0800 545 5440.

## ANEXO B – FICHA CADASTRAL DE PESSOA JURÍDICA



### FICHA CADASTRAL - PESSOA JURÍDICA

Número do Contrato:			
<b>DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA JURÍDICA</b>			
Razão Social:			
Nome Fantasia:			
CNPJ:		CNPJ Matriz?: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Atividade Principal (Ramo Atividade):			
Forma de Constituição:		Data de Constituição:	
Logradouro:			n°:
Complemento:		Bairro:	
Cidade:		CEP:	UF:
Encaminhar Correspondência para: <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Outros (preencher endereço abaixo caso sua opção seja "Outros")			
Endereço de Correspondência:			n°:
Complemento:		Bairro:	
Cidade:		CEP:	UF:
DDD:	N° Telefone:	Ramal:	Nome Pessoa de Contato:
Possui e-mail? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		e-mail:	
Tipo de sede: <input type="checkbox"/> Próprio <input type="checkbox"/> Próprio Financiado <input type="checkbox"/> Alugado <input type="checkbox"/> Cedido <input type="checkbox"/> Funcional			
Possui Bens Imóveis? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Valor Total:	
Possui Bens Móveis? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Valor Total dos Bens:	
Valor faturamento médio mensal dos últimos doze meses:			
Nome do Contador:		DDD:	N° Telefone:
Nome Referencial:		DDD:	N° Telefone:
Tipo de Vínculo: <input type="checkbox"/> Fornecedor <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Banco <input type="checkbox"/> Outros			
Complemento Tipo de Vínculo:			
Banco:	Agência:	Conta-Corrente:	Tipo de Conta:
<b>CONTROLE ACIONÁRIO - SÓCIOS DIRETOS</b>			
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
<b>CONTROLE ACIONÁRIO - SÓCIOS INDIRETOS</b>			
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	
Nome/Razão social:	CPF/CNPJ:	Participação Acionária:	

Responsabilizo-me pela exatidão de todas as informações por mim prestadas, sob pena de aplicação do disposto no art. 19 da Lei nº 7.492/86 e arts. 297, 298 e 299 do Código Penal; (ii) ilicitude da origem da renda, faturamento e patrimônio, por mim declarados, estando ciente do art. 11, II, da Lei nº 9.613/98 e da Lei nº 12.863/12. Ademais, autorizo expressamente a divulgação e encaminhamento dos documentos relativos a presente operação e informações, inclusive cadastrais, para efeito de cobrança extrajudicial e judicial, bem como autorizo a consulta/envio de meus dados e/ou operações em/para outras instituições financeiras, órgãos de proteção ao crédito e Central de Riscos do Banco Central do Brasil. Comprometo-me a manter atualizados meus dados cadastrais, bem como de meus representantes legais (se for o caso) junto ao Banco Votorantim S.A. e/ou suas controladas, encaminhando qualquer alteração que ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias após sua efetivação. Comprometo-me a não utilizar quaisquer recursos financeiros relacionados às operações com o Conglomerado Financeiro Votorantim para a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/13 ("Lei Anticorrupção").

DATA E LOCAL

ASSINATURA DO PROPONENTE

- Consulte nossos horários de atendimento em [www.bvfinanceira.com.br](http://www.bvfinanceira.com.br)
- Sugestões, cancelamentos, elogios, reclamações ou informações em gerais de produtos e serviços, ligue para o SAC: 0800 770 3335 – Atendimento especial para deficientes auditivos ou de fala: 0800 771 8661
- Se já tenha recorrido ao SAC e não se sentiu satisfeito com a solução apresentada, ligue para Ouvidoria – 0800 707 0083 (deficientes auditivos e de fala – 0800 701 8661) ou pelo site [www.bvfinanceira.com.br](http://www.bvfinanceira.com.br)
- Se você tiver contratado Seguro de Proteção Financeira e deseja utilizar o benefício, entre em contato com a seguradora CARDIF pelo telefone 0800 545 5440.



## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ADAPTADO

### PARTE 1: DADOS GERAIS

**1. Gênero:**
 Masculino

 Feminino

**2. Estado civil:**
 Solteiro

 Casado

 União estável

 Divorciado

 Viúvo

**3. Faixa etária:**
 Até 20 anos

 Entre 21 e 30 anos

 Entre 31 e 40 anos

 Entre 41 e 50 anos

 Mais de 51 anos

**4. Nível de escolaridade:**
 Ensino fundamental completo

 Ensino médio completo

 Ensino superior incompleto

 Ensino superior completo

 Pós-graduação

### PARTE 2: DADOS PROFISSIONAIS

**5. Qual o segmento da empresa que você trabalha?**
 Indústria

 Comércio

 Agronegócio

 Serviços financeiros

 Serviços diversos

**6. Qual é a quantidade de funcionários na empresa que você trabalha?**
 Até 30

 Entre 31 e 100

 Entre 101 e 300

 Entre 301 e 500

 Entre 501 e 1000

 Mais de 1001

**7. Qual o seu cargo na empresa?**
 Auxiliar

<input type="checkbox"/> Assistente
<input type="checkbox"/> Analista
<input type="checkbox"/> Líder
<input type="checkbox"/> Coordenador(a)
<input type="checkbox"/> Gerente
<input type="checkbox"/> Diretor(a)
<input type="checkbox"/> Outro

<b>8. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?</b>
<input type="checkbox"/> Até 1 ano
<input type="checkbox"/> Entre 2 e 3 anos
<input type="checkbox"/> Entre 4 e 6 anos
<input type="checkbox"/> Entre 7 e 10 anos
<input type="checkbox"/> Mais de 11 anos

<b>9. A empresa que você trabalha possui políticas de crédito definidas?</b>
<input type="checkbox"/> Sim
<input type="checkbox"/> Não
<input type="checkbox"/> Parcialmente

<b>10. Quais as fontes de informações são utilizadas para consultar os cliente?</b>
<input type="checkbox"/> Dados e informações internas
<input type="checkbox"/> Serasa Experian
<input type="checkbox"/> SPC Brasil
<input type="checkbox"/> Boa Vista
<input type="checkbox"/> Quod
<input type="checkbox"/> Bacen
<input type="checkbox"/> Outras, quais?

<b>11. Em qual dessas situações você possui mais dificuldades para analisar um cliente?</b>
<input type="checkbox"/> Escassez de informações sobre o cliente
<input type="checkbox"/> Insuficiência de informações para consulta (Ex. Serasa, SPC, outros)
<input type="checkbox"/> Informações divergentes
<input type="checkbox"/> Avaliar se as informações fornecidas pelo cliente são verídicas.

<b>12. Como você avalia a eficácia da sua formação e educação para realizar análises de crédito?</b>
<input type="checkbox"/> Muito eficaz
<input type="checkbox"/> Eficaz
<input type="checkbox"/> Neutra
<input type="checkbox"/> Pouco eficaz
<input type="checkbox"/> Nada eficaz

<b>PARTE 3: AVALIAÇÃO EM RELAÇÃO A ANÁLISE DE CRÉDITO</b>
---

Em relação as perguntas a seguir, assinale de 1 a 5.

1 = Discordo

- 2 = Discordo parcialmente  
 3 = Indiferente  
 4 = Concordo parcialmente  
 5 = Concordo

<b>13. É importante haver uma política de crédito clara.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>14. É importante realizar a verificação do cliente nos serviços de proteção ao crédito (SPC, SERASA, BACEN).</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>15. É importante considerar as informações a respeito do patrimônio do cliente.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>16. É importante considerar o histórico do cliente a respeito de situações de inadimplência ou atrasos.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>17. É importante realizar a atualização dos dados cadastrais do cliente em todos os processos de concessão de crédito.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>18. É importante o departamento comercial/vendas receber relatórios sobre os clientes inadimplentes.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>19. É importante o departamento comercial/vendas elaborar um parecer sobre o cliente.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>20. É importante o departamento de crédito estabelecer limite de crédito para cada cliente.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>21. É desafiadora a tarefa de avaliar a capacidade de pagamento do solicitante do crédito.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>22. Frequentemente me deparo com informações financeiras incompletas ou inconsistentes do solicitante do crédito.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

<b>23. É desafiador manter-se atualizado(a) com as constantes mudanças nas regulamentações de crédito.</b>				
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

**24. A falta de treinamento ou aprimoramento de habilidades pode afetar na capacidade de tomar decisões.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**25. É desafiador lidar com a pressão para reduzir o tempo de resposta nas decisões de crédito.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**26. É desafiador lidar com a pressão para aprovar uma concessão de crédito.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**27. A falta de dados relacionados ao histórico de crédito do cliente dificulta a decisão de conceder crédito.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**28. É desafiador avaliar a credibilidade de um cliente sem histórico de crédito prévio.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**29. É desafiador lidar com critérios subjetivos nas decisões de crédito.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**30. É desafiador lidar com o risco de inadimplência ao tomar decisão de crédito.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**31. É desafiador conseguir o entendimento completo sobre as ações judiciais de um cliente.**

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

**APÊNDICE B – TERMO DE ENTREGA DE RESULTADOS TCC II**

A Randon Administradora de Consórcios Ltda, com nome fantasia Randon Consórcios, CNPJ 91.108.027/0001-58 situada na Avenida Ruben Bento Alves, 1469, sala 04, Bairro Interlagos, na cidade de Caxias do Sul – Rio Grande do Sul, CEP 95052-160, informa que recebeu de Giovani Luis Masotti a cópia do Trabalho de Conclusão de Curso II, o qual é um dos requisitos para obtenção do Grau de Bacharel no Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS).

A empresa Randon Consórcios entende que o Trabalho de Conclusão de Curso II promove a interação entre a Universidade e outros setores da sociedade por meio da produção e aplicação do conhecimento, em articulação permanente com o ensino e a pesquisa e que o mesmo tem condições de apresentar contribuições para a organização.


- ( ) pouca contribuição  
( ) boa contribuição  
 excelente contribuição

Espaço para a empresa registrar outros comentários

---

---

---

  
Evandro Lazzarotto  
Coordenador de Crédito

Caxias do Sul, 07 de novembro de 2023