

## CRITÉRIOS UTILIZADOS NA CONCESSÃO DE CRÉDITO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CAXIAS DO SUL

### Josiele Antunes

Graduação em Ciências Contábeis. Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). [josi.antunes@zipmail.com.br](mailto:josi.antunes@zipmail.com.br)

### Itacir Alves da Silva

Mestre em Administração. Graduado em Ciências Contábeis. Faculdade da Serra Gaúcha (FSG).

### Deivis Philereno

Doutor em Desenvolvimento Regional. Mestre em Economia do Desenvolvimento. Graduado em Administração. Faculdade da Serra Gaúcha (FSG).

#### Informações de Submissão

Josiele Antunes.  
Endereço: Rua Luiz Pieruccini, 602-  
Caxias do Sul - RS - CEP: 95110-540.

Recebido em: 23/10/2014

Aceito em: 24/06/2015

Publicado em: 30/06/2015

#### Palavras-chave

Crédito. Concessão de crédito.  
Inadimplência.

#### Keywords

Credit. Lending. Default.

#### Resumo

Em virtude das variações econômicas, as instituições financeiras e cooperativas de crédito necessitam de cuidados, e constantes atualizações em seus critérios ao conceder crédito. O presente trabalho tem como objetivo principal, elaborar proposta de melhoria dos critérios na concessão de crédito a associados de uma cooperativa de crédito de Caxias do Sul. Sendo que os objetivos voltaram-se em analisar os atuais critérios utilizados pela cooperativa, identificando as falhas, avaliando demandas e por fim criar a nova proposta a avaliação. A fundamentação teórica apresenta os conceitos de crédito, além dos riscos que este possui, e também os critérios para concessão de crédito. Quanto à metodologia, utilizou-se da abordagem qualitativa e também foi do tipo exploratória, sendo que foi analisado um procedimento já existente, no qual carecia de uma melhoria. As propostas oferecidas para a empresa foram manter os cadastros dos sócios sempre atualizados, realizar a consulta aos órgãos de cobrança, a realização do *rating* para solicitações de empréstimos com valores superiores ao capital dos sócios, e por fim a criação do comitê avaliador.

#### Abstract

Due to economic variations, financial institutions and credit cooperatives need care, and constant updates on your criteria in granting credit. This work has as main objective to elaborate a proposal for improving the criteria in granting loans to members of credit cooperative of Caxias do Sul. Wherein the objectives, turned in analyzing the current criteria used by the cooperative, identifying faults, assessing demands and finally submit the new proposal evaluation. However, the theoretical foundation presents the concepts of credit and risks that this has, and also the criteria for granting credit. Regarding the method, we used a qualitative approach and was also the exploratory, wherein an existing procedure was analyzed, which lacked an improvement. The proposals offered for the company were, keep records of the members up to date, querying

the collection agencies, completion of rating requests for lend money with values greater than the capital of the partners, and finally the creation of evaluation group.

---

## 1 INTRODUÇÃO

As cooperativas além de conceder crédito, tem a principal missão de manter um cuidado com as operações de seus associados, gerenciando e controlando os seus capitais, e administrando os eventuais riscos da melhor maneira possível. Desta forma, a análise de crédito deverá ser cada vez mais rigorosa por parte das instituições financeiras.

A Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Empregados das Empresas Randon foi fundada em 05 de agosto de 1977, e é considerada uma instituição financeira não bancária. A Cooperando é uma cooperativa singular, não possuindo filiais e também não está vinculada a nenhuma central de cooperativas, é uma sociedade de pessoas, que não prevê lucros, e seu regime de tributação é o Lucro Real. O principal objetivo da Cooperando é fornecer créditos com taxas atrativas buscando recursos através de aplicações financeiras, beneficiando e contribuindo com o crescimento dos cooperados.

Sendo importante e necessário o cuidado e o aprimoramento dos critérios por parte das instituições financeiras na concessão de crédito, o objetivo geral deste trabalho é elaborar proposta de melhoria dos critérios na concessão de crédito a associados de uma cooperativa de Caxias do Sul. Como objetivos específicos, identificar critérios atuais utilizados na concessão de crédito, identificar as falhas no atual processo, reconhecer as demandas da empresa para melhorias nos critérios de concessão de crédito e submeter à nova proposta a avaliação.

Diante disso acredita-se que a melhoria nos critérios utilizados na concessão de crédito seria necessária para preservar o resultado da instituição e melhorar os índices de inadimplência. As instituições financeiras, em geral, necessitam de alto controle e constantes atualizações nos seus critérios para concessão de crédito, devido aos grandes riscos que envolvem suas operações, e a oscilação da economia do Brasil no que se refere à inadimplência e riscos de crédito.

Portanto para melhor entendimento do assunto abordado, serão necessários à apresentação do conceito e função do crédito, os riscos que envolvem o mesmo, e alguns modelos de avaliação na concessão de crédito.

---

O estudo auxiliará à Cooperativa com informações que possam lhe ajudar na tomada de decisão sobre a liberação ou não do crédito, assim obtendo maior quantidade de dados sobre o perfil do seu cliente. Diante disso Tavares (2014, p.229) afirma que, “para a concessão de crédito às pessoas físicas, as instituições financeiras devem identificar os motivos que levam os tomadores ao uso das linhas de crédito e a capacidade de liquidação da dívida”.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Serão apresentados nesta seção alguns conceitos de crédito e sua função, riscos que envolvem o mesmo e principais modelos de avaliação de concessão de crédito importantes para se verificar. Segundo Blatt (1999, p.23), “a palavra crédito tem sua origem no vocabulário latino *credere*, que significa: crer, confiar, acreditar, ou ainda, do substantivo *creditum*, o qual significa literalmente confiança.” Estando relacionado também na aquisição de empréstimos e financiamentos em dinheiro, utilizado por grandes organizações como principal recurso para fechamento de novos negócios, aquisições, enfim investimentos para a expansão de seu mercado (SANDRONI *apud* RODRIGUES, 2011). Portanto o crédito tem a função fundamental de auxiliar as pessoas em seus objetivos, satisfazer seus sonhos e necessidades em momentos que o tomador encontra-se em situação orçamentária deficitária (SILVA, 2000).

Tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas é essencial a análise em profundidade das variáveis conhecidas como os 5 Cs do crédito, que são: caráter, capacidade, condições, capital e colateral para determinar se o cliente merece a concessão do mesmo. Os Cs do crédito são muito importante para a análise de cada cliente, para assim a instituição financeira identificar o seu perfil ao conceder o crédito. Tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas é essencial a análise em profundidade das variáveis conhecidas como os 5 Cs do crédito, sendo eles caráter, capacidade, capital, colateral, condições, isso para determinar se o cliente merece a concessão do mesmo (RODRIGUES, 2011; BRAGA, 2014). A Figura 1 evidencia a importância dos Cs do crédito:

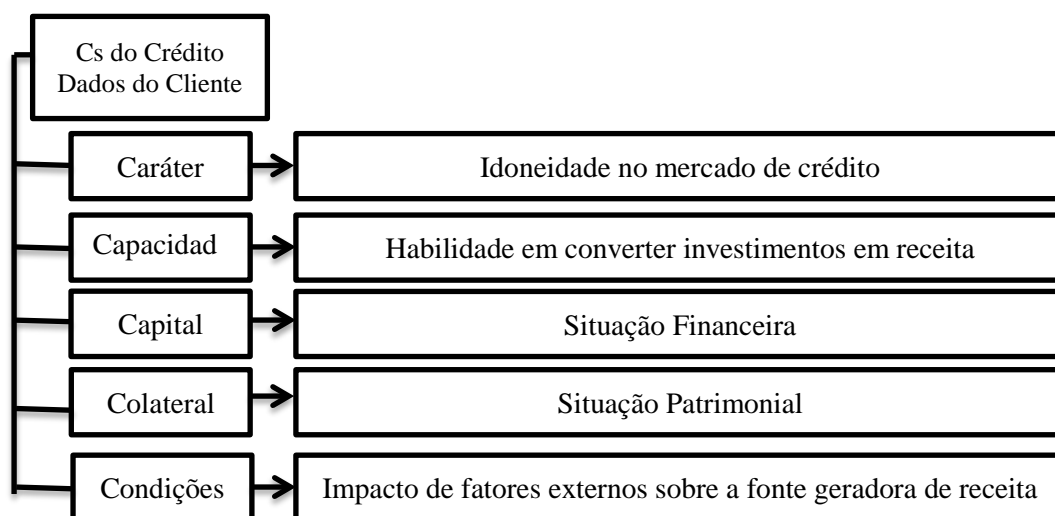


Figura 1: Cs do crédito  
Fonte: Santos (2012, p.40)

Pois existem riscos na concessão de crédito, esse risco representa grande probabilidade de perda de todo o valor concedido, mesmo com as garantias solicitadas ao devedor, sendo o mesmo presente em todos os bancos e cooperativas de crédito, pois, pode haver mudanças na saúde financeira do cliente durante o período da operação. Sendo assim é necessária também uma boa política de crédito da empresa na concessão de empréstimo e financiamento (ASSI, 2009; BRITO, 2007; SILVA, 2000).

Os critérios para concessão de crédito são modelos de avaliação que auxiliam as instituições financeiras na tomada de decisão ao conceder crédito e na classificação de clientes ou organizações, nestes modelos constam informações importantes e necessárias para esta decisão de conceder ou não o crédito. E na classificação de clientes ou organizações, nestes modelos constam informações importantes e necessárias para esta decisão de conceder ou não o crédito. Serão apresentados a seguir modelos de avaliação de concessão de crédito importantes para se verificar como: *credit scoring*, *behavioural Scoring* e *rating*.

O *Credit Scoring* é um sistema de avaliação na concessão de crédito que define o comportamento do cliente através de pontos, analisando algumas características como: tempo de emprego, se possui ou não imóveis, idade, e no caso de pessoa jurídica qual o tempo de atuação no mercado, entre outras (BLATT, 1999).

*Behavioural Scoring* também é um modelo que auxilia na determinação dos limites de crédito semelhante ao *credit scoring*, porém baseando-se no comportamento atual do cliente,

verificando dados nos registros dos empréstimos anteriores, e informações externas (BLATT, 1999).

O *Rating* é um método que pode ser adaptado de empresa para empresa, cada uma adapta de acordo com seus perfis de cliente e de acordo com suas necessidades apresentadas. Para Brito (2007, p.36), “esse antigo sistema para concessão de crédito considera escalas de alta, média e baixa qualidade de crédito, por meio de parâmetros geralmente simbolizados por letras e números, para classificação do risco de crédito oferecido pelo cliente.” Estes métodos e critérios devem ser analisados e verificados de acordo com cada instituição, porém a instituição financeira deverá avaliar qual método melhor se enquadra em seu negócio avaliando o perfil de seus clientes.

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa em questão teve como principal objetivo elaborar proposta de melhoria dos critérios na concessão de crédito a associados de uma cooperativa de Caxias do Sul, sendo utilizada a abordagem qualitativa, ou seja, foram analisados detalhadamente os modelos pesquisados neste trabalho, verificando o melhor modelo que se enquadra na empresa.

Esta pesquisa também será do tipo exploratória. Gil (2010, p.27) diz que “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.” Dessa forma, foi importante verificar os documentos fornecidos pela empresa para a análise dos critérios utilizados na mesma, e com base nos levantamentos bibliográficos foi realizada a busca da melhor alternativa para a cooperativa, para contribuir com a redução da inadimplência, já que a mesma apresentou elevação. Sendo que ainda foi realizado um estudo de caso em uma Cooperativa de crédito de Caxias do Sul. Como técnica de coleta dos dados foram utilizadas também, as técnicas de entrevista semiestruturada, pesquisa documental e a técnica de observação. Sendo necessário verificar, analisar e observar as informações buscando o melhor critério na concessão de crédito da cooperativa.

### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Alguns ramos de negócio possuem maiores riscos quanto à inadimplência, as cooperativas de crédito, bancos e instituições financeiras correm estes riscos, pois atuam nesse ramo, ou seja, concedem modalidades de crédito. Na cooperativa em questão, o

---

aumento da inadimplência agravou-se a partir do momento que a cooperativa passou a não descontar mais todo o saldo devedor do empréstimo em rescisão, mas somente descontar 30% do líquido da rescisão, assim os níveis da inadimplência começaram a demonstrar elevação.

Verificou-se que a carteira de crédito total da cooperativa com a provisão de risco de crédito, que em janeiro de 2014 era de 1,23%, observa-se que o índice vem aumentando no decorrer do exercício, encerrando em dezembro com 2,23%, que significa que a despesa com provisão aumentou consideravelmente em relação à carteira de empréstimos. Conforme demonstrado no Gráfico 1:

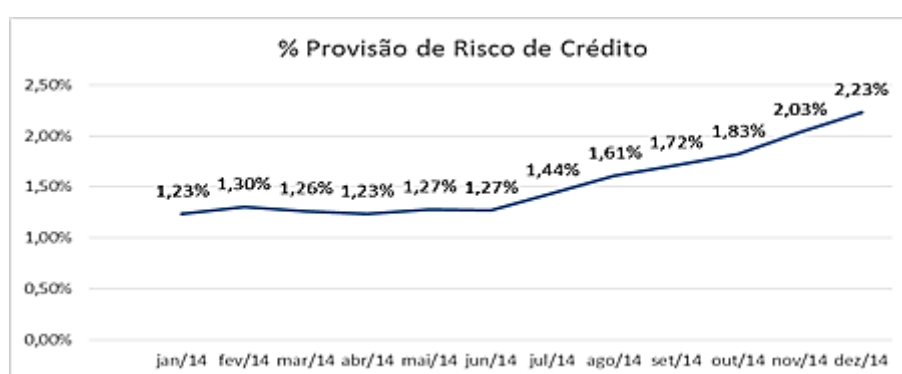


Gráfico 1: % Provisão de risco de crédito  
Fonte: Cooperando (2015, s.p.)

No entanto, é de suma importância à verificação da política de crédito da instituição, analisando os critérios atuais utilizados na mesma, verificando detalhadamente os passos, para identificar possíveis melhorias que possam ser aplicadas. Para ser sócio da cooperativa Cooperando, é necessária a contribuição com no mínimo 1% e no máximo 15% do seu salário, sendo descontado em folha mensalmente, então o sistema faz o cálculo do limite para empréstimos, esse limite é determinado a partir do seu salário e tempo de sócio com a cooperativa. O sistema só calcula o limite a partir da oitava integralização, ou seja, oitavo desconto em folha de pagamento, não podendo efetuar empréstimos anterior há estes oito meses.

Quando um sócio possui um empréstimo consignado com outros bancos, o valor da parcela deste também será somado com a parcela da Cooperando, para que somando as duas parcelas não ultrapassem os 30% do salário do sócio. Para empréstimos com valores inferiores a R\$50.000,00, a cooperativa não faz consultas aos órgãos de cobrança, SPC, SERASA, e SCR, sendo que a única garantia que a mesma possui é o desconto em folha de pagamento. Quando o associado é desligado das empresas do Grupo Randon, consequentemente deixará de ser sócio, e por este motivo a Cooperando perde esta garantia,

mas o mesmo passará a efetuar os pagamentos via boletos bancários, se ficar com alguma dívida pendente.

Caso o valor de um empréstimo for superior a R\$50.000,00, será feito o rating, que é um modelo de avaliação de concessão de crédito, utilizado pela Cooperando nesses casos. Para o preenchimento do rating, serão consultados os órgãos de cobrança, e também verificado alguns dados no sistema, como tempo de sócio com a cooperativa, se possui algum atraso, tempo de experiência no emprego entre outras informações. Se o associado estiver dentro dos critérios estabelecidos pela Cooperando, o valor do empréstimo será disponibilizado em sua conta corrente.

A fim de confirmar as percepções demonstradas na pesquisa documental e na observação participante, foi realizada uma entrevista semiestruturada. Estas foram úteis para a análise dos dados e também para as melhorias sugeridas na proposta de intervenção. No decorrer desta pesquisa foi demonstrada a importância do uso dos Cs do crédito, e analisado como a cooperativa atende a estes, para assim aplicar melhorias para a instituição e nos seus procedimentos. Podendo ser verificado no Quadro 1:

Cs do Crédito	Conceito	Cooperando	Ação	Etapa do Fluxograma	Melhoria
<b>Caráter</b>	Idoneidade no mercado de crédito: ficha cadastral, órgãos de cobrança.	Não é efetuada uma atualização periódica da ficha cadastral do cliente. Só é efetuada a consulta aos órgãos de cobrança, para carteiras de crédito com valores superiores a R\$50.000,00.	Atende Parcial	Etapa 1 à 10	Cadastro próprio; Consulta aos órgãos de cobrança.
<b>Capacidade</b>	Habilidade em converter investimentos em recita: competência de o tomador cumprir com suas obrigações.	Tem a informação do salário do sócio. Possui o valor da parcela do consignado com os Bancos.	Atende Parcial	Etapa 5 à 7	Rating; Comitê Avaliador das solicitações de empréstimo.
<b>Capital</b>	Situação Financeira: % da renda disponibilizada para empréstimo.	A parcela dos empréstimos com a Cooperando mais o consignado com o banco, não pode ultrapassar os 30% do salário do associado.	Atende Parcial	Etapa 7	Consulta aos órgãos de cobrança; Rating
<b>Colateral</b>	Situação Patrimonial: garantia.	Garantia da cooperativa somente o desconto em folha de pagamento.	Atende Parcial	-	Consulta aos órgãos de cobrança; Rating
<b>Condições</b>	Impacto de fatores externos sobre a fonte geradora de receita: informações macroeconômicas.	A cooperativa sabe que o sócio trabalha nas empresas do grupo Randon, e seu tempo de empresa.	Atende Parcial	Etapa 4	Cadastro próprio; Consulta aos órgãos de cobrança; Rating; Comitê Avaliador das solicitações de empréstimo.

Quadro 1: Cs do crédito

Fonte: Adaptado de Santos (2012, p.40)

Após a análise do conceito dos Cs do crédito nos procedimentos da Cooperando, foram verificados que os critérios na concessão de crédito atendem parcialmente as necessidades da instituição, assim obtiveram-se algumas melhorias que poderão auxiliar a cooperativa e melhorar seus resultados. Conforme análise dos dados constatou-se a existência de lacunas que podem ser umas das principais causas do aumento da inadimplência. Assim existem possibilidades de melhorias que podem levar a cooperativa a resultados mais eficientes, buscando também maiores benefícios para os associados.

Com a análise dos dados, verificou-se uma lacuna na política de crédito referente à atualização dos cadastros dos associados, já que atualmente a Cooperando depende da atualização enviada pelos Recursos Humanos do Grupo Randon. Sugere-se um cadastro próprio, com atualização frequente dos dados dos associados, e sempre que os mesmos solicitarem empréstimos. Para a atualização, a instituição deverá sempre efetuar a solicitação de comprovantes dos dados informados. Assim, com os dados atualizados a instituição possuirá maiores recursos para manter os sócios informados, e também uma ferramenta atualizada de cobranças caso o associado venha a se tornar inadimplente.

A fim de melhorar os níveis de inadimplência da cooperativa, que foi constatado na análise dos dados que os mesmos vêm se elevando, recomenda-se a consulta aos órgãos de cobrança: SPC, SERASA, e SCR. Não necessariamente em todas as solicitações, mas principalmente nas solicitações em que o associado solicita um empréstimo com valor maior que o seu capital. Visto que conforme os dados obtidos nas entrevistas, atualmente a Cooperando não faz a consulta aos órgãos de cobrança, para carteira de crédito inferior a R\$50.000,00. Sugere-se também a realização do rating para todas as solicitações de empréstimos com valores superiores ao capital do sócio, assim a cooperativa verifica melhor o perfil do associado, e utiliza o mesmo ao conceder ou não o crédito.

O Comitê Avaliador é outra melhoria sugerida para a instituição, onde este é formado por um grupo de pessoas selecionadas do grupo maior, que possuem conhecimento e autonomia para tomar decisões. Esse Comitê será composto por funcionários da cooperativa que possuem conhecimento nesta área, os mesmos realizarão uma análise detalhada do *rating*, e tomarão a decisão se o crédito será ou não concedido. Este comitê poderá discutir alternativas como, diminuir o prazo para o associado pagar, liberar menos valor que a solicitação do sócio, ou também liberar o empréstimo com uma taxa maior. As reuniões do Comitê acontecerão diariamente na parte da tarde, ou quando houver a necessidade da avaliação do Comitê. A partir da tomada de decisão do comitê, o atendente entrará em contato com o sócio para informá-lo da decisão.

---



Segundo análise de um caso de devedor inadimplente, foram verificados alguns dados importantes que serão demonstrados. O devedor tem 35 anos de idade, possui união estável, seu salário no Grupo Randon era de R\$2.877,00 e trabalhou na empresa por nove anos, o mesmo deixou de ser sócio da cooperativa em 09/12/2014, desligando-se da empresa. No momento em que o mesmo se desligou possuía um capital no valor de R\$7.694,40 e seu saldo de empréstimo era de R\$18.984,47, foi realizado o abatimento do capital do seu saldo de empréstimo, restando assim um saldo para o associado pagar parcelado de R\$11.290,07.

O devedor pagou algumas parcelas, porém ainda falta pagar 63,88% da sua dívida com a Cooperando em um montante de R\$7.212,00. O Comparativo dos processos de concessão de crédito anteriores da cooperativa, e atual com a proposta de intervenção sugerida, está demonstrado a seguir nas Figuras 2 e 3:

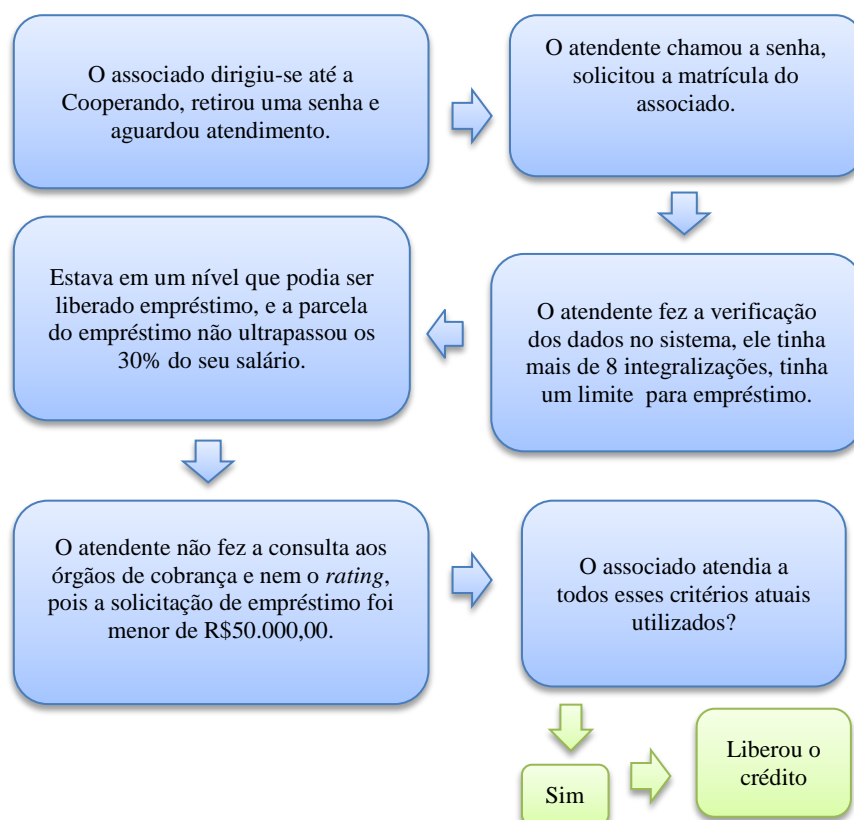


Figura 2: Comparativo dos Processos Anteriores  
 Fonte: Elaborado pelos Autores (2015)

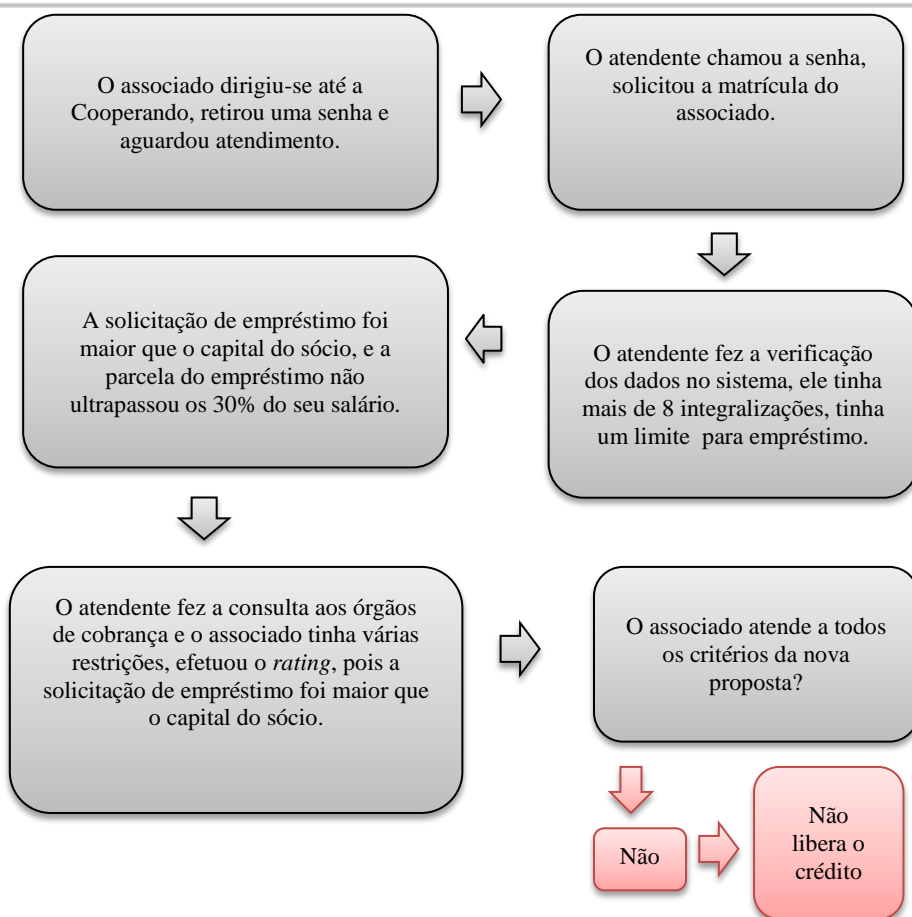


Figura 3: Comparativo dos Processos Atuais  
 Fonte: Elaborado pelos Autores (2015)

Se a cooperativa estivesse realizando a proposta de melhoria sugerida, ou seja, com a atualização frequente de um cadastro próprio, consultando os órgãos de cobrança, efetuando o rating para solicitações de empréstimos com valores superiores que o capital do sócio, e a verificação desta solicitação pelo Comitê Avaliador, o valor não teria sido liberado. Pois essa pessoa já possuía várias restrições nos órgãos de cobrança quando realizou o empréstimo, e o valor do empréstimo liberado foi bem maior que o valor do capital dele. O caso do devedor em questão foi encaminhado para ação judicial.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário econômico passa por frequentes oscilações, devido a estas instabilidades a busca por crédito aumenta, e a procura é sempre por taxas de juros menores e mais favoráveis. Devido a estas oscilações, para se manter no mercado as instituições buscam ser competitivas e eficientes, minimizando riscos e buscando bons resultados.

Diante disso, o trabalho desenvolveu-se no sentido de proporcionar melhorias dos critérios na concessão de crédito. No entanto, foi necessário analisar alguns conceitos importantes, principalmente conceitos de crédito, Cs do crédito que são essenciais ao conceder crédito, bem como os riscos de não receber o crédito concedido, e modelos de avaliação de risco, estes para buscar melhorias que podem ser implementadas, em específico numa cooperativa de crédito.

Contudo, diante dos conceitos pesquisados e de uma análise crítica nos critérios na concessão de crédito, obteve-se uma resposta para a questão que induziu esta pesquisa. Foi possível concluir que, é necessário para a cooperativa realizar uma análise mais criteriosa ao conceder crédito, obter os dados dos cadastros dos sócios sempre atualizados, e munir-se de mais informações externas sobre os associados. A proposta de intervenção apresentou melhorias que poderão auxiliar a cooperativa na busca por bons resultados e índices satisfatórios.

Por fim, os objetivos deste trabalho foram atingidos, e diante de limitações encontradas no decorrer do trabalho, as recomendações para possíveis estudos futuros é a adequação dos limites dos associados.

## **REFERÊNCIAS**

ASSI, Marcos. **Controles internos e cultura organizacional: como consolidar a confiança na gestão dos negócios.** São Paulo: Saint Paul, 2009.

Blatt, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático.** 1. ed. São Paulo: Nobel, 1999.

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e técnicas de administração financeira.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BRITO, Osias Santana. **Gestão de riscos: Uma abordagem orientada a Riscos bOperacionais.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

RODRIGUES, Chrystian Marcelo. **Análise de crédito e risco,** 1. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

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

---

TAVARES, Rosana Operações de crédito [livro eletrônico]: produtos e serviços bancários. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.