

ESTUDO SOBRE IMPACTOS DA INADIMPLÊNCIA DE CRÉDITO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: O CASO DE UMA AGÊNCIA

Pedro Luís Büntenbender¹

Lucas Juver²

Ariosto Sparemberger³

Nelson José Thesing⁴

Recibido: 25/10/21

Aprobado: 18/11/21

RESUMO

Em tempos de incertezas quanto ao futuro, onde uma pandemia jamais imaginada assola as economias de todas as nações, as instituições financeiras buscam arduamente manter seus resultados e colaborar com a vida financeira das pessoas. Neste horizonte, o ciclo de crédito surge como agente altamente impactante para que estes resultados não fiquem comprometidos, pois as instituições precisam cada vez mais emprestar, porém precisam mais do que nunca que as pessoas honrem os compromissos assumidos. A partir disso, este trabalho apresentará um estudo sobre os impactos da inadimplência de crédito em uma cooperativa de crédito: o caso do Sicredi União RS - Agência Santa Rosa Centro. Para atingir os objetivos principais propostos neste trabalho, serão apresentados e estudados os perfis de associados que estão em situação de inadimplência, considerando os tipos de crédito concedidos, as garantias vinculadas, a forma de análise para concessão, a idade dos devedores e a comprovação de renda destes associados. O embasamento teórico apresentará conceitos que servirão como base para o fomento dos objetivos específicos do trabalho. Num primeiro momento, se estabelecerão detalhes

¹ Doutor em Administração, Mestre em Gestão Empresarial. Professor e pesquisador do Programa de Pós-graduação Mestrado e Doutorado em Desenvolvimento Regional da UNIJUI. Orientador do Estudo. E-mail pedrolb@unijui.edu.br.

² Pós-graduado do Curso Lato Sensu MBA em Gestão de Cooperativas /UNIJUI. Formado em Administração (FEMA, 2013): E-mail: lucas.juver@gmail.com.

³ Doutor em Administração, Professor e pesquisador da UNIJUI, E-mail ariosto@unijui.edu.br.

⁴ Doutor em Integração Regional. Professor e pesquisador do Programa de Pós-graduação Mestrado e Doutorado em Desenvolvimento Regional da UNIJUI. E-mail nelson.thesing@unijui.edu.br

sobre o cooperativismo, o cooperativismo de crédito e um breve histórico do Sicredi União RS – Agência Santa Rosa Centro, que servirá como base para o estudo. Na sequência, detalhamentos e debates vinculados a planejamento, consecução, risco de crédito, análise de crédito e também riscos de mercado relacionados a prática de taxas, denotarão o desenvolvimento do estudo. Partindo para a metodologia empregada, uma pesquisa por amostragem identificou 400 casos de inadimplência de crédito para pessoas físicas na agência, onde 100 casos foram selecionados aleatoriamente para balizar o estudo. A análise dos resultados trouxe importantes constatações, destaque para a comprovação de renda, visto que 48% dos devedores não possui comprovação formal de renda. A análise dos créditos também determinou números importantes, pois 43% dos casos de inadimplência estão associados aos chamados créditos massificados. Importante ressaltar o elevado percentual de casos ligados à renegociação de dívidas, com 62%. As garantias vinculadas as operações, onde 46% possui e 54% não possui garantia, bem como a faixa etária dos associados, trouxe números interessantes para o desenvolvimento do estudo, onde o público jovem responde pela maior concentração de inadimplência, com 42% dos casos.

Palavras-chaves: Crédito, Inadimplência, Cooperativa, Gestão, Resultados.

ABSTRACT

In times of uncertainty about the future, where an unimaginable pandemic devastates the economies of all nations, financial institutions seek hard to maintain their results and collaborate with people's financial lives. In this horizon, the credit cycle emerges as a highly impactful agent so that these results are not compromised, as institutions increasingly need to lend, but they need more than ever that people honor the commitments assumed. From this, this work will present a study on the impacts of credit default in a credit union: the case of Sicredi União RS - Santa Rosa Centro Agency. In order to achieve the main objectives proposed in this work, the profiles of members who are in default will be presented and studied, considering the types of credit granted, the linked guarantees, the form of analysis for granting, the age of the debtors and the proof of income from these members. The theoretical basis will present concepts that will serve as a basis for the promotion of the specific objectives of the work. At first, details will be established on cooperativism, credit unions and a brief history of Sicredi União RS –

Santa Rosa Centro Agency, which will serve as the basis for the study. Next, details and debates linked to planning, achievement, credit risk, credit analysis and also market risks related to the practice of rates, will denote the development of the study. Starting with the methodology employed, a sample survey identified 400 cases of credit default for individuals at the branch, where 100 cases were randomly selected to guide the study. The analysis of the results brought important findings, highlighting proof of income, since 48% of debtors do not have formal proof of income. The analysis of credits also determined important numbers, since 43% of cases of default are associated with so-called mass credits. It is important to highlight the high percentage of cases linked to debt renegotiation, with 62%. The guarantees linked to the operations, where 46% have and 54% do not have a guarantee, as well as the age group of the associates, brought interesting numbers for the development of the study, where the young public accounts for the highest concentration of defaults, with 42% of the cases .

Keywords: Credit, Default, Cooperative, Management, Results.

1 INTRODUÇÃO

O Brasil é hoje um país altamente bancarizado. De acordo com uma nota do Banco Central do mês de outubro de 2020, dos 174 milhões de brasileiros com mais de 14 anos, apenas 13 milhões não possuem algum tipo de relacionamento bancário. Isso significa que praticamente 93% das pessoas em faixa etária ativa possuem conta em algum banco. Estas pessoas se valem dos diversos produtos e serviços que estas instituições dispõem, porém as aplicações, poupança e fundos (para as pessoas que possuem reservas), e o acesso a empréstimos e financiamentos (para as pessoas que necessitam de recursos para alguma finalidade) são os principais produtos utilizados nas instituições.

E as cooperativas de crédito são opções de acesso ao sistema financeiro. Para Meinen e Port, “o cooperativismo é uma alternativa baseada [...] em valores e princípios cujo objetivo é a construção de uma vida melhor para centenas de milhares de pessoas ao redor do mundo, constituindo-se na maior organização não-governamental do planeta.” (MEINEN; PORT, 2012, p. 49). Ao permitir que os associados participem das decisões e acessem seus resultados, as cooperativas de crédito fazem valer sua essência de participação democrática e mutualidade.

Partindo desses pressupostos, é notório que os alicerces principais de uma cooperativa de crédito estão vinculados a obtenção de recursos de associados com reservas, servindo-se destes para o financiamento de projetos para associados que não possuem estas reservas. Tudo isto contribuindo para a qualidade de vida de toda a comunidade, mas sobretudo dos associados que se valem da cooperativa. E para que este ciclo seja virtuoso, faz-se necessário que os valores tomados sejam efetivamente devolvidos, para que a cooperativa possa continuar a emprestar para outros associados sem interferir em seus resultados.

E é neste contexto que surge a inadimplência de crédito, que afeta negativamente a instituição financeira cooperativa, e pode comprometer significativamente seu resultado, além de causar uma falha que pode ser definitiva para que o ciclo deixe de ser virtuoso, para se tornar vicioso. A partir disso as pessoas e operações financeiras são classificadas de uma forma que seja possível diminuir os riscos de uma operação de crédito. Estas classificações preliminares servem para balizar as ações, mas não podem prever eventuais problemas futuros, que venham a gerar atrasos e inadimplências.

Após as considerações sobre o assunto principal deste estudo, será abordada a instituição que servirá como base de dados. No município de Santa Rosa existem três agências do Sicredi, e a que estará presente no trabalho em questão é a agência Centro, uma das pioneiras no município, e que faz parte da Cooperativa Serro Azul, com 107 anos de história. E frente às tantas dificuldades em vistas da pandemia, tanto quanto para demais instituições, a inadimplência de crédito surge como um grande problema a ser enfrentado. O cenário é de muitas incertezas, desemprego em diversos segmentos importantes, aumento de preços dos mais variados produtos, enfim, os mais diversos componentes que vêm a dificultar a vida destas instituições financeiras.

E neste contexto o objetivo principal a ser abordado é um estudo sobre os impactos da inadimplência de crédito em uma cooperativa de crédito: o caso do Sicredi União RS - Agência Santa Rosa Centro. Os objetivos específicos do trabalho estão voltados à análise detalhada do perfil destes devedores (delimitados a Pessoas Físicas inadimplentes entre 0 e 180 dias), os tipos de crédito concedidos, as garantias vinculadas, a forma de análise para concessão, a idade dos devedores e a comprovação de renda destes associados. Também será destacada a proposição de iniciativas e estratégias para melhorar e / ou aperfeiçoar a cobrança das inadimplências.

Por se tratar de uma única organização, a pesquisa é classificada como estudo de caso. É exploratória, pois visa identificar um problema, tornando-o mais explícito. Também é classificada como descritiva, pois descreve as características de um grupo específico de associados. É quantitativa por abordar percentuais e quantidades, e se classifica como bibliográfica, pois faz uso de referencial teórico em relação ao tema estudado. Por fim, é aplicada, pois visa conhecimento para a solução de problema. Os documentos que serviram como base para o estudo foram extraídos dos sistemas e vinculados a agência já citada.

Por fim, destaca-se que o tema central deste estudo assume extrema importância para a instituição, considerando o momento atual de pandemia. Comparando os índices de inadimplência observados na carteira de crédito comercial com o total de crédito existente nesta carteira, é notório que ações específicas precisam ser realizadas ou mesmo melhoradas com base no que já vem sendo feito. Isso tudo para que, num primeiro momento, não aconteça aumento de casos e valores em inadimplência. E, posteriormente, para que a concessão de crédito seja mais assertiva, que proporcionando maior segurança nos resultados da agência, objetivo este que norteia o estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Cooperativismo

A união cooperativa das pessoas está diretamente ligada a diversas fases da existência humana. Grandes batalhas foram vencidas, importantes mudanças aconteceram a partir da união de povos e de pessoas. Em suma, a cooperação esteve presente em nosso meio de diversas maneiras, e contribuiu para a evolução da humanidade. Thenório Filho destaca que “as raízes do cooperativismo mergulham na vastidão do tempo. Tem-se conhecimento, em todas as épocas da vida da humanidade, de formas econômicas coletivas que muito se assemelham ao cooperativismo.” (THENÓRIO FILHO, 1999, p. 21).

Foi na Inglaterra, no Século XIX, que a criação de uma cooperativa marcou o início de novos tempos. A primeira cooperativa reconhecida em nível mundial, e que serviu para uma quebra de paradigmas, quando alguns tecelões resolveram se unir contra os efeitos perversos do capitalismo da época. Sobre isso, Buttenbender diz que “em 1844, em Rochdale, região inglesa de Manchester, 27 tecelões e 1 tecelã, levados pelas dificuldades financeiras da época,

formaram uma sociedade de ajuda mútua para reduzir os preços exorbitantes cobrados pelos atacadistas locais. (BÜTTENBENDER, Org., 2011, p. 22).

Este modelo de estruturação societária avançou as décadas e entrou no século XX, pois trazia em sua essência uma forma de organização que presava pela ajuda mútua. O trabalho coletivo estava acima de qualquer interesse individual. Com base nisto, Thenório Filho diz que,

A ideia da cooperação, da ajuda mútua e da solidariedade entre as pessoas, tem suas raízes na necessidade desse mesmo grupo, de solucionar ou pelo menos aliviar o peso de seus problemas através da cooperação, da mutualidade, que por sua vez são derivadas de um fenômeno espontâneo e natural, denominado ASSOCIAÇÃO. (THENÓRIO FILHO, 1999, p. 39).

Ainda com base neste contexto, Büttenbender diz que “dentro do processo evolutivo das sociedades, a cooperação incorporou aspectos e características próprias desde a mais pura ação de solidariedade em prol do bem comum até a incorporação do conceito de sinergia.” (BÜTTENBENDER, ORG., 2011, p. 22).

Seguindo uma linha histórica e se referindo especificamente ao cooperativismo de crédito, no ano de 1856 que surgiu na Alemanha a primeira cooperativa de crédito urbana. Pouco tempo depois, em 1864, também na Alemanha, Friedrich Wilhelm Reiffeisen criou a primeira cooperativa de crédito rural, denominada à época de Caixa de Crédito Reiffeisen. Este modelo foi decisivo para o surgimento do cooperativismo de crédito no Brasil, sobre o qual, Schardong diz o seguinte:

O Cooperativismo de Crédito chegou ao Brasil, trazido da Europa pelo padre Theodor Amstad, com o objetivo de reunir as poupanças das comunidades de imigrantes e colocá-las a serviço de seu próprio desenvolvimento. [...] foi em Linha Imperial, município de Nova Petrópolis, que o Padre precursor constituiu formalmente a primeira Cooperativa da espécie, em 28 de dezembro de 1902. (SCHARDONG, 2002, p. 65).

O Rio Grande do Sul foi estado pioneiro para o cooperativismo de crédito no Brasil. Muito em virtude de seus colonizadores, que no início do século traziam a cultura cooperativista de seus países de origem, como Alemanha e Itália. Sobre isto, Shardong diz que:

Impulsionada pela obstinação de seu precursor, a ideia do Cooperativismo de Crédito se materializou em mais de 60 instituições espalhadas pelo Rio Grande do Sul. Constituídas sob o nome de Caixa União Popular Reiffeisen, essas organizações tornaram-se representativas no financiamento das atividades das comunidades interioranas colonizadas por imigrantes europeus, especialmente na década de cinquenta. (SCHARDONG, 2002, p. 65).

Com o passar dos anos, o modelo do cooperativismo de crédito ganhou força e se difundiu no país. Mas com a entrada do governo militar na década de 60, o modelo cooperativista foi bastante afetado. Através de imposição, o governo militar restringiu inúmeras ações das cooperativas de crédito. Diz Shardonong sobre o assunto:

Com o advento da revolução de 1964, o Estado brasileiro chamou para si a função de promover o desenvolvimento econômico, cujo projeto implicava profunda reforma no sistema financeiro nacional, no qual as Cooperativas de Crédito, embora integrantes, albergadas pela Lei 4595/64, tiveram parte de suas funções atribuídas a instituições financeiras de propriedade do Estado, e com relação as demais, lhes for restringido o espectro operacional. (SCHARDONG, 2002, p. 65).

Após a saída do governo militar no Brasil, agora regido por uma nova política monetária, o cooperativismo de crédito alcançou outro patamar. As atribuições retiradas pelos militares foram devolvidas e aumentadas em determinados casos. Foi a partir disso que se criou o primeiro banco cooperativo privado brasileiro, um marco para o cooperativismo de crédito no país, que passou a ser percebido como uma força capaz de organizar sistemicamente a sociedade, sempre levando a sua essência de ajuda mútua e fortalecendo a vida da população de forma igualitária.

2.2 Planejamento e Consecução

Uma organização que almeja resultados satisfatórios deve estar convicta que um bom planejamento é fundamental. Aliar práticas de sustentabilidade, segurança e acima de tudo prezar pela rentabilidade são elementos que desafiam as empresas. Sobre este assunto e ao considerar as principais premissas de um empreendimento, Tachizawa e Faria dizem que: “Na administração de qualquer empreendimento são quatro as funções básicas: planejamento

organização, direção e controle. Essas quatro funções formam um processo administrativo, que deve ser cíclico, dinâmico e interativo. (TACHIZAWA; FARIA, 2007, p. 30).

Já na visão de Chiavenato, uma organização precisa definir seus objetivos, que deverão ser administrados e interpretados a fim de que se tornem ações empresariais. Estas estarão alicerçadas em planejamentos e controles que tendem a provocar a união de esforços de todos os níveis da empresa, o que será imprescindível para o atingimento dos objetivos propostos. (CHIAVENATO, 1994).

Neste contexto, mais do que uma simples administração empresarial, atribuir aos indicadores ações práticas que visem o incremento dos resultados é fundamental para o crescimento de toda organização.

Chiavenato afirma que “[...] os indicadores de desempenho são os sinais vitais de uma organização, pois permitem mostrar o que ela está fazendo e quais os resultados destas ações.” (CHIAVENATO, 2011, p. 425). Apurar os elementos capazes de otimizar o resultado e utilizar como referência os indicadores, é um ponto importante para que se possa reduzir os erros, e por consequência conseguir uma melhoria dos processos.

Para Sparemberger e Zamberlan, “a análise interna de uma empresa tem por finalidade pôr em evidência as suas deficiências e qualidades.” (SPAREMBERGER, ZAMBERLAN, 2011, p. 30). Obter a real mensuração do desempenho é uma ferramenta muito valorizada no mercado, pois os indicadores internos nortearão as ações, e proporcionarão a tomada de decisões em um ambiente mais seguro, e com menor propensão aos erros estratégicos, fato que será benéfico para a organização como um todo.

Tomando esta linha de pensamento como base, e considerando o assunto abordado, Chiavenato faz a seguinte definição:

Cada organização é limitada por recursos escassos, e por isso não pode tirar vantagem de todas as oportunidades que surgem: daí o problema de determinar a melhor alocação de recursos. A eficiência é obtida quando a organização aplica seus recursos naquela alternativa que produz melhor resultado. (CHIAVENATO, 2002, p. 57).

A obtenção de bons resultados está diretamente ligada a ações voltadas aos indicadores mais favoráveis à empresa, e estes normalmente estão vinculados ao aumento de vendas e/ou produção. Então, possuir os indicadores do real desempenho poderá servir como base para

alocar esforços nos pontos mais fortes, sabidamente capazes de gerar resultados positivos, e diagnosticar possíveis melhorias para os pontos menos eficazes, geradores de resultados abaixo do esperado.

Neste contexto, Sparemberger e Zamberlan ainda completam: “as empresas precisam estar atentas às influências do ambiente para que possam aproveitar as oportunidades que aparecem, além de procurar transformar ameaças em oportunidades.” (SPAREMBERGER; ZAMBERLAN, 2011, p. 28).

Portanto, é oportuno afirmar que as informações que uma empresa recebe são balizadoras do nível competitivo que ela poderá adquirir. Os indicadores de desempenho facilitam a tomada de decisões, e se tornam primordiais para o gerenciamento do negócio. Ao demonstrar através de indicativos a real situação de uma organização, diminuem-se as possibilidades de erros que possam vir a comprometer no futuro.

2.3 Risco de Crédito

O risco está presente em todas as áreas organizacionais. Porém na área de finanças assume uma importância muito grande. Os riscos vinculados ao mercado financeiro denotam a forma que as instituições se comportam, e assumem a condição de principal agente de resultados. Dentro desta linha de pensamento, Securato diz o seguinte:

Mesmo com a adoção dos melhores modelos de avaliação de crédito, só se conhece o resultado de uma operação no vencimento ou quando não recebe o valor pactuado na concessão de crédito. Essa falta de certeza quanto ao resultado do processo é que cria a condição de risco na operação de crédito. (SECURATO, 2012, p. 59).

É através da análise de risco de um devedor ou de uma operação de crédito que se torna possível a tomada de decisões, que objetivam a proteção da instituição de determinadas situações desfavoráveis. Pois após a concessão do crédito, o cenário pode se alterar para o devedor, seja ele de forma individualizada, como a perda do emprego ou uma doença familiar, ou de forma macro, exemplo da pandemia mundial que assola o planeta neste ano de 2020. Sobre este assunto, Crouhy, Galai e Mark fazem a seguinte referência:

Não se pode prever o futuro. É incerto, e ninguém teve sucesso consistente na previsão sobre mercado de ações, taxas de juros, taxas de câmbio - ou crédito, eventos

operacionais e sistêmicos com as principais implicações financeiras. Ainda assim, o risco financeiro que surge da incerteza pode ser gerenciado. De fato, boa parte do que distingue as economias modernas daquelas do passado é a recente capacidade de identificar o risco, mensurá-lo, avaliar suas conseqüências e, então, reagir de acordo, seja transferindo seja mitigando o risco. (CROUHY, GALAI e MARK, p. 1, 2007).

Ainda para Crouhy, Galai e Mark,

O risco de crédito comercial é o maior e mais elementar risco enfrentado por muitos bancos, e é o principal risco para muitos outros tipos de instituições financeiras e corporações. Avaliar o risco de crédito comercial é uma tarefa complicada, tendo em vista que elementos incertos estão envolvidos na determinação tanto da probabilidade de que um evento de inadimplência aconteça quanto do custo que ele virá a ter. (CROUHY, GALAI e MARK, p. 199, 2007).

A partir destes contrapontos, faz-se necessário falar sobre o provisionamento dos valores de crédito. Desde 2015, o Sicredi adotou de forma oficial a Normal Interna de Classificação de Risco, onde o provisionamento das operações de crédito está diretamente ligado a possibilidade de perda nestas operações. Respeitando o estabelecido na Resolução nº 2.682, de 21/12/1999, do Conselho Monetário Nacional, o grau de risco de cada operação é apurado de acordo com a classificação de risco do tomador e suas características e da avaliação do grau de risco da operação.

As operações são classificadas em 9 níveis de risco, sendo “AA” o menor grau e “H” o maior grau. Para cada grau de risco é estabelecido um nível de provisionamento adequado à probabilidade de perda, conforme consta na Ilustração 1.

Classificação de risco da operação	% a provisionar
AA	0%
A	0,5%
B	1%
C	3%
D	10%
E	30%
F	50%
G	70%
H	100%

Ilustração 1: Classificação de Risco

Fonte: Norma Interna da Classificação de Risco (2015).

Sobre este assunto, Securato faz a seguinte afirmação:

A Resolução 2.682/99, em seu artigo 2, trata dos parâmetros a serem considerados na avaliação de risco, considerando aspectos vinculados ao devedor e seus garantidores e aspectos vinculados a operação. Mas deixa sob a responsabilidade da instituição detentora de crédito a classificação da operação no nível de risco correspondente, classificação essa efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparada por informações internas e externas. (SECURATO, 2012, p. 73/74).

Definitivamente, a classificação de risco de crédito assume papel extremamente importante perante uma instituição financeira, pois as análises feitas a partir dela serão norte para as ações que a organização adotará, e também para a proteção a eventuais perdas decorrentes de créditos mal concedidos. Mas mesmo diante de classificações bem fundamentadas, não é possível prever que eventos de inadimplência não aconteçam, e as diretrizes relacionadas à provisão de crédito se tornam decisivas para o equilíbrio das instituições financeiras.

2.4 Importância da Análise do Crédito

Captar e conceder recursos estão para uma instituição financeira como a respiração dos pulmões e o pulsar do coração estão para o corpo humano. Com essa inusitada analogia se procura mostrar o quão importante são estas duas palavras para qualquer instituição. E para que as falhas sejam pequenas e interfiram o mínimo possível neste processo, é imprescindível que a instituição possua elementos técnicos precisos para uma análise assertiva, concedendo créditos saudáveis e apresentando garantias que estejam de acordo com os valores emprestados. Sobre tal, Schrickel diz que “operação de crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte à sua posse integralmente, após decorrer o tempo estipulado.” (SCHRICKEL, 1997, p.25). E complementa:

A análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada. (SCHRICKEL, 2000, p. 64).

Então é imprescindível que a tomada de decisões na concessão de crédito esteja vinculada a uma análise prévia e bem elaborada. Através de históricos ou até mesmo níveis de *scores* pré-definidos do futuro tomador, as instituições definem os fatores relevantes para a diminuição da probabilidade inadimplência. A respeito disso, Blatt diz que “a análise de crédito consiste em um estudo da situação global de um devedor em perspectiva, visando à elaboração de um parecer que retrate de forma clara e objetiva, o desempenho do mesmo” (BLATT, 1999, p. 28).

Mas para que os riscos efetivamente diminuam, é importante que a própria instituição financeira, pública ou privada, defina suas diretrizes e estabeleça os agentes da análise, focados nos objetivos da organização, sem abandonar criteriosas análises de definição que apontem que o negócio apresenta a segurança necessária para ser efetivado. Sobre isso, Blatt diz que:

[...] provocar nos executivos e gerentes a reflexão e interpretação dos desafios e metas empresariais, de modo que possam ser conhecidos os limites do planejamento estratégico, e evidenciados os possíveis pontos críticos do processo decisório. Assim

as políticas serão um verdadeiro guia para que os níveis operacionais tomem decisões certas e seguras, não desvirtuando as empresas dos seus objetivos, nem tão pouco de sua missão. (BLATT, 2000, p. 17).

Desta maneira, é cristalino que uma área de análise de crédito bem estruturada e consciente dos objetivos da empresa, se torna preponderante para a obtenção de resultados, pois sua atuação diminui o risco de perdas na contratação de empréstimos, que como já visto é dos principais pilares de fundação da organização financeira.

2.5 Risco de Mercado x Taxas Médias

A relação entre a instituição financeira cooperativa e o associado tomador de crédito é extremamente importante para que os resultados não sejam devastadores para quem empresta o recurso. É fato que os cenários analisados são presentes e os pagamentos são futuros, e podem alternar a condição do tomador frente ao compromisso assumido.

Através desta premissa, é importante afirmar que a adimplência gera um círculo virtuoso, pois é desta forma que este capital volta ao mercado, gerando novos empréstimos e melhores condições de crédito. Nesta linha de raciocínio, Gomes faz a seguinte menção:

Está ligado à ideia de segurança e de verdade que podemos inferir de alguém ou de uma empresa. Nessas condições, e restringindo nosso objeto de estudo à área financeira, crédito vem a ser concessão de receber a posterior algo que poderíamos estar recebendo hoje. (GOMES, 2003, p. 72).

A partir disso, é possível afirmar que um crédito concedido deve retornar ao credor, garantindo a ele segurança em seu negócio. Mas nos moldes econômicos atuais, a oferta por crédito está cada vez maior, e a segurança é inúmeras vezes reprimida em detrimento da necessidade de vendas, com análises pouco superficiais, na intenção de favorecer a grupos socioeconômicos para que possam acessar créditos que terão dificuldades para devolver. Sobre este assunto, Pirollo afirma:

Por outro lado, na ânsia de atingir novos espaços (status e competitividade), os tomadores de crédito (pessoas físicas e jurídicas) assumem condições creditícias insatisfatórias e muitas vezes tornam-se inadimplentes porque seu empreendimento

ou receitas não suporta a carga financeira atribuída na compra. (PIROLLO, 2003, p. 910).

Portanto, não é exagero afirmar que boa parte da política de crédito e o modelo econômico brasileiro favorece o acesso a recursos sem a devida análise, ou através de relatórios massificados, que ignoram algumas distinções que preliminarmente deveriam ser feitas. Sobre tal, Hoji diz que “uma política de crédito liberal aumenta o volume de vendas muito mais do que uma política rígida, porém geram mais investimentos em contas a receber e mais problemas de recebimento, o que exige maior rigidez da cobrança.” (HOJI, 2003, p. 132).

Porém, uma série de consequências desastrosas pode interferir fortemente nas organizações financeiras que adotam metodologias mais flexíveis para a concessão de crédito.

Uma das primeiras consequências é o aumento da inadimplência, o que tende a dificultar o planejamento e o cumprimento de metas, mesmo que existe certa compensação nas taxas de juros praticadas em crédito de maior risco. E mesmo assim, ainda existem mecanismos para proteger as instituições destas falhas analíticas, compensando as eventuais perdas causadas pelo posicionamento agressivo na concessão do crédito. Sobre tal, diz Securato:

A despeito do maior controle exigido, os riscos de crédito não são elimináveis, cabendo às instituições estimarem o risco da perda e exigirem prêmios pelo risco incorrido. Neste sentido, opiniões independentes, geralmente disponibilizadas por agências classificadoras (agências de ratings), exercem um papel fundamental, sendo usualmente utilizadas para medir o valor adicional do rendimento que o investidor deve exigir a fim de ser recompensado pelo risco potencial de crédito – risco esse avaliado a partir de algum critério de classificação previamente escolhido. (SECURATO, 2012, p. 60).

Fica bastante claro que a realidade atual do mercado leva as instituições financeiras a análises menos criteriosas, o que favorece situações de inadimplência. Também é preponderante que se afirme que os riscos estão intimamente ligados a um potencial maior de resultados, pois quanto maior for o risco, maior deverá ser a taxa cobrada. O desafio das instituições está, portanto, em achar um ponto de equilíbrio, para que os resultados não sejam afetados de forma irreversível.

3 Metodologia

Este estudo se baseou na análise da carteira de associados em situação de inadimplência no Sicredi União RS – Agência Santa Rosa Centro. Metodologia é a forma como será realizada a pesquisa, e os métodos que irão auxiliar para o atingimento do objetivo proposto, sobre o que Michel diz o seguinte:

Pode-se entender metodologia como um caminho que se traça para atingir um objetivo qualquer. É, portanto, a forma, o modo para resolver problemas e buscar respostas para necessidades e dúvidas. A metodologia científica é um caminho que procura a verdade num processo de pesquisa, ou aquisição de conhecimento; um caminho que utiliza procedimentos científicos, critérios normalizados e aceitos pela ciência. (MICHEL, 2005, p.51).

A análise da carteira de crédito inadimplente da agência do Sicredi União RS – Agência Santa Rosa Centro, no período de 01/05/2020 a 31/10/2020 foi base para este estudo. Ela é descritiva, pois tem por objetivo conhecer as características dos associados e sua situação financeira por meio da análise de documentos. Quanto à pesquisa é exploratória, pois o trabalho utilizou a técnica de documentação de dados oriundos de uma agência do Sicredi, por meio da busca de referências bibliográficas, documentais e relatórios de pesquisas.

A pesquisa é de natureza bibliográfica, pois o referencial teórico do estudo foi embasado em livros, artigos, trabalhos e teses. E documental, visto que para a realização da pesquisa foram pesquisados documentos e regimentos internos e estatutários, que serviram como base para ampliar os conhecimentos sobre a organização. E é pesquisa de campo, pois se trata de uma investigação realizada na agência do Sicredi de Santa Rosa – Centro.

Já a coleta de dados assume um papel relevante, pois objetiva pesquisar informações que permitam que o assunto seja embasado com segurança, através de estatísticas que contribuirão para o desenvolvimento e análise do estudo proposto. Sobre isso, Santos diz que:

Procedimentos de coleta de dados são os métodos práticos utilizados para juntar as informações necessárias à construção dos raciocínios em torno de um fato/fenômeno/processo. Na verdade, a coleta de dados de cada pesquisa terá peculiaridades àquilo que se quer descobrir. (SANTOS, 2002, p.29).

Assim sendo, este trabalho realizou uma pesquisa por amostragem, identificando 400 casos de inadimplência de crédito comercial (somente pessoa física) entre 0 e 180 dias, considerando o período de 01/05/2020 a 31/10/2020, no Sicredi União RS - Agência Santa Rosa Centro. A partir desta amostra, selecionou-se aleatoriamente 100 casos para formar o alicerce deste estudo. Os devedores em questão não terão suas identidades divulgadas, prezando pela ética da cooperativa, e respeitando o sigilo bancário.

Este estudo foi pautado em um assunto extremamente delicado para as instituições financeiras: a inadimplência. Na mesma proporção de importância de outros pilares relevantes como captação, produtos e serviços, este assunto está ligado diretamente aos resultados da organização. E os números encontrados durante o desenvolvimento deste trabalho trouxeram uma realidade bastante difícil, principalmente para uma cooperativa de crédito, onde a bandeira da mutualidade deve imperar. A inadimplência interfere diretamente no retorno que os associados têm de sua cooperativa.

4 Análise dos Resultados

Com relação a análise dos resultados, Marconi e Lakatos fazem a seguinte menção: “Uma vez manipulados os dados e obtidos os resultados, o passo seguinte é a análise e interpretação dos mesmos, constituindo-se ambas no núcleo central da pesquisa”. (MARCONI e LAKATOS, 2010, p.151).

Assim sendo, a seguir estarão sendo explanados os dados elencados na pesquisa, uma breve explanação da organização que serviu como base para o estudo, bem como sucintas análises de cada tópico, quanto aos tipos de crédito concedidos, as garantias vinculadas a eles, as formas de análise para concessão, a idade dos associados em situação de inadimplência e a comprovação de renda informada.

4.1 Apresentação da Organização: o Sicredi União RS – Agência Santa Rosa Centro

A Agência Santa Rosa Centro possui hoje nove mil e quinhentos associados, que atuam nos mais diversos ramos de atividades, desde agricultores, aposentados e profissionais liberais, até empresas e o público em geral. 37 colaboradores atuam na agência, para prestar os melhores serviços e atender as necessidades e anseios dos associados.

O endereço da agência é na Avenida Rio Branco, 14 – Centro. Desde a fusão das Cooperativas Grande Santa Rosa, Serro Azul e Missões em novembro de 2010, as três agências de Santa Rosa fazem parte da Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Serro Azul (Sicredi União RS), que conta atualmente com 45 agências, espalhadas por 40 municípios da região.

As cooperativas de crédito componentes do Sicredi estão organizadas em forma de sistemas, o que propicia maior abrangência e solidificação dos produtos oferecidos. Algumas empresas corporativas, todas integrantes do sistema, é que dão sustentabilidade para que as unidades possam oferecer aos seus associados acesso a produtos e serviços financeiros.

Alicerçada em ideais cooperativos, o Sicredi assim define sua missão: como sistema valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.

Seus valores trazem preceitos que visam à preservação irrestrita da natureza do negócio; o respeito às individualidades do associado; a valorização e o desenvolvimento das pessoas; a preservação da instituição como sistema; o respeito às normas oficiais internas; e a eficácia e transparência na gestão.

Com a visão de ser reconhecido pela sociedade como instituição financeira cooperativa, com excelência profissional e de gestão, voltada para o desenvolvimento econômico e social, o Sicredi busca atender as demandas de seus associados com clareza a transparência, visando à difusão dos ideais cooperativistas.

O Sicredi busca de forma constante o desenvolvimento das comunidades onde atua, contribuindo para melhorar a qualidade de vida da população, preocupado com a realização de ações sociais que disseminem a cultura cooperativista.

4.2 Tipos de Crédito

A lista de pesquisas realizadas é aberta com o tipo de crédito que desencadeou a inadimplência. Num primeiro momento, este item pode até ser considerado pouco relevante, mas abaixo logo se perceberá como esta análise é importante para o entendimento de várias situações, bem como para que muitas outras sejam evitadas. Os tipos de crédito em situação de inadimplência constam da Ilustração 2.

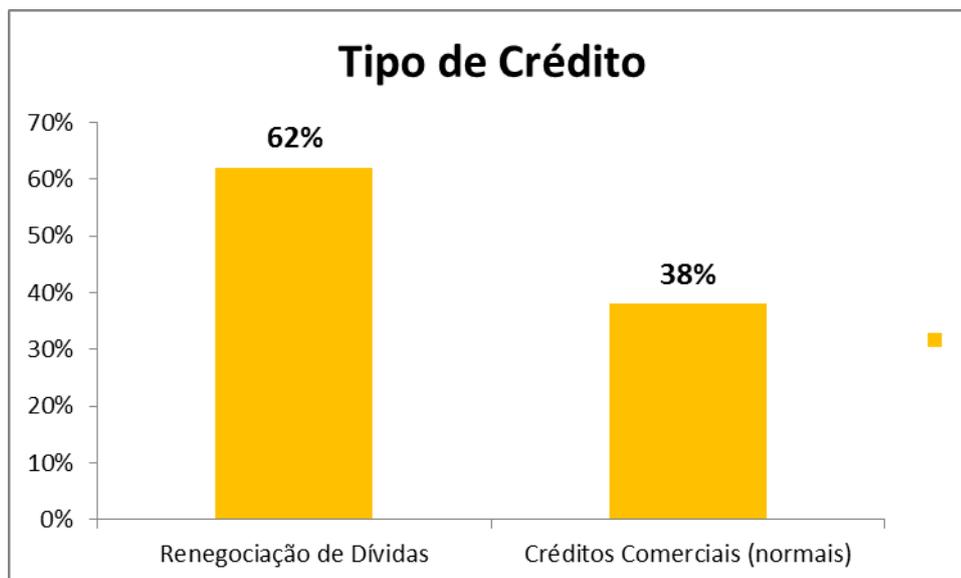


Ilustração 2: Tipo de Crédito

Fonte: Resultado de Pesquisa.

Conforme mencionado, este estudo dividiu os associados em situação de inadimplência de acordo com o tipo de financiamento que possuem. No primeiro e maior grupo, com 62% dos casos, as operações de crédito vinculadas a renegociações de dívidas. Já o segundo grupo, que responde por 38% dos casos, estão associados com crédito considerados normais (operações de Crédito Pessoal, Construção e Reforma, Veículos, entre outros). Como as renegociações de dívidas estão vinculadas as crédito que já tiveram problemas no passado, e foram repactuados ou regularizados através de novos acordos, é notório que se trata de análises não satisfatórias em sua origem, pois demonstra que o perfil desses associados é problemático.

A cooperativa orienta as agências a solicitar no mínimo 10% de entrada em renegociações de dívidas, e o máximo de garantias que puder agregar. Isto inibe que contratos sejam repactuados sem grandes perspectivas de que possam efetivamente ser pagos, bem como a má fé de associados que possam vir a solicitar renegociação para verem seus CPF fora de órgãos de proteção ao crédito.

Portanto, este resultado é passível de duas análises macro: que os associados com histórico de inadimplência, e que acessam renegociações de dívidas, estão propensos a continuar nesta lista de devedores, e que seus hábitos tendem a se manter. E também que o número de associados com créditos considerados normais também não é baixo, o que demonstra que as análises precisam ser continuamente criteriosas.

4.3 Garantías Vinculadas

Simplificadamente falando, um empréstimo é uma promessa entre credor e devedor para o pagamento mediante a cobrança de juros. E por ser uma promessa, existe o risco de que não seja cumprida. Neste sentido, as instituições financeiras precisam estar protegidas no momento de eventuais inadimplências. E isto pode acontecer com a inclusão de um bem móvel ou imóvel, ou mesmo com a inclusão de um avalista. Sobre esta questão, Schrickel ressalta que “sua importância é para atenuar o risco, é uma tentativa de diminuir a inadimplência” (SCHRICKEL, 1997, p. 55).

Abaixo, a Ilustração 3 traz as informações vinculadas a garantias.

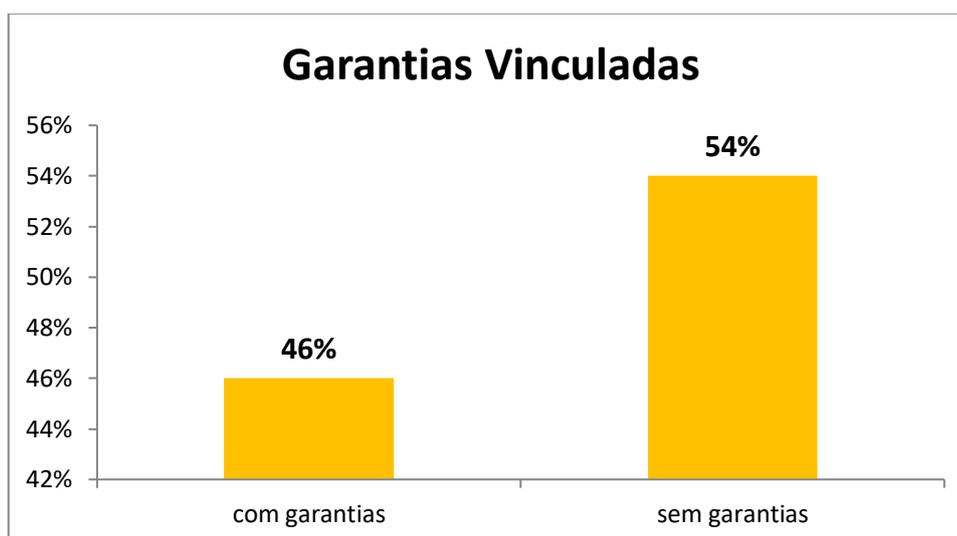


Ilustração 3: Garantias de Crédito

Fonte: Resultado de Pesquisa.

Neste quesito, existe praticamente um empate técnico, pois das operações analisadas, 46% possuíam alguma garantia (real ou pessoal) e 54% se tratavam de operações sem nenhuma garantia. Este dado pode até ser considerado uma surpresa, visto que qualquer garantia que esteja vinculada, diminui o risco de inadimplência.

Mas é importante salientar que a concessão de um crédito não deve levar em consideração a garantia como premissa fundamental. Elas devem ser vistas como agentes de segurança para casos inesperados que levem o devedor a não conseguir honrar o compromisso assumido. O principal item a ser analisado é a capacidade de pagamento do devedor, seu

histórico, classificação de risco, enfim, ferramentas de auxílio para uma boa análise. E o resultado deste gráfico reforça exatamente este preceito, pois mesmo com garantias vinculadas, a inadimplência pode acontecer.

4.4 Forma de Análise para concessão

Cada vez mais as instituições financeiras estão se valendo dos chamados *ratings*, que significam classificação. E é exatamente disso que tratam, pois as pessoas (físicas e jurídicas) são classificadas através de seu comportamento financeiro. Atrasar parcelas ou pagar em dia pode ser uma escolha para muitas pessoas. Mas o que é incompreendido é que isto está intimamente ligado a classificação de risco que as instituições adotam no momento de conceder créditos, dentre outros vários quesitos também analisados.

E, fazendo uma relação com práticas de mercado, atualmente as instituições concedem crédito aprovados (limites) para os associados de acordo essa classificação. O Sicredi, obviamente, se vale destas ações, extremamente importantes para os resultados (incremento de crédito com taxas acima daqueles contratados junto as agências), mas com grande representatividade de risco para a instituição, já que os associados podem acessar estes créditos previamente carregados através de caixas ou meios eletrônicos. Abaixo, a Ilustração 4 apresenta as formas de análise para concessão de crédito.

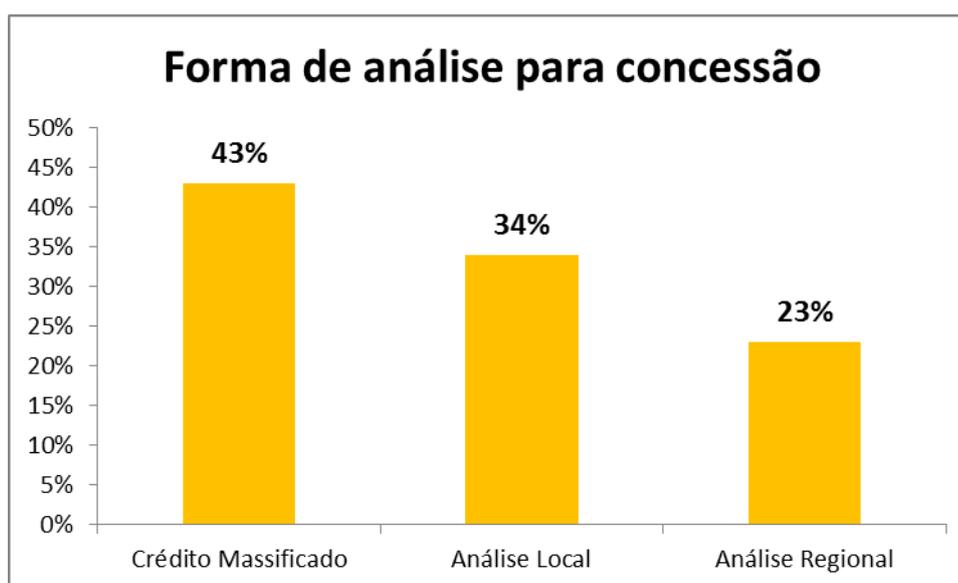


Ilustração 4: Forma de Análise para Concessão

Fonte: Resultado de Pesquisa.

Os números vinculados a Ilustração 4 representam exatamente o que foi tratado anteriormente, pois quase metade dos casos de inadimplência estão vinculados aos chamados Créditos Massificados, que recebem esta nomenclatura por abranger um grande número de associados, e conceder a estes limites de acordo com seu *rating*. Para ser específico, 43% das operações analisadas originaram-se deste tipo de crédito, que via de regra não possui avalistas, tampouco garantia real. Já 34% dos créditos são oriundos das análises dos comitês de crédito locais, ou seja, que são realizados somente dentro das agências, de acordo com uma alçada que cada uma recebe. Enquanto 23% estão ligados a créditos que fogem das alçadas dos comitês locais e são referendados por analistas e especialistas que atuam nas áreas de crédito da superintendência regional.

A ilustração traz uma reflexão muito importante, que precisa ser correlacionada às ações de crédito. Certamente, as instituições financeiras preveem eventuais situações indesejadas de inadimplência ao disponibilizar créditos em massa. O que se torna imprescindível, para que a assertividade seja a maior possível, é que os associados estejam com seus cadastras devidamente ajustados, pois os limites são carregados a partir das informações obtidas do cadastro.

Outro fato notório é que o percentual diminui à medida que os critérios de concessão aumentam. Isso só referenda ainda mais este estudo, e solidifica com contornos tácitos que quanto mais profundas são as análises de crédito, menores são as chances do associados ficar inadimplente, auxiliando para que o ciclo de crédito se complete, e por consequência os resultados e objetivos sejam alcançados.

4.5 Idade

A Ilustração 5 priorizou a análise da faixa etária dos associados em situação de inadimplência, fator que pode também contribuir para o aumento de casos de inadimplência.

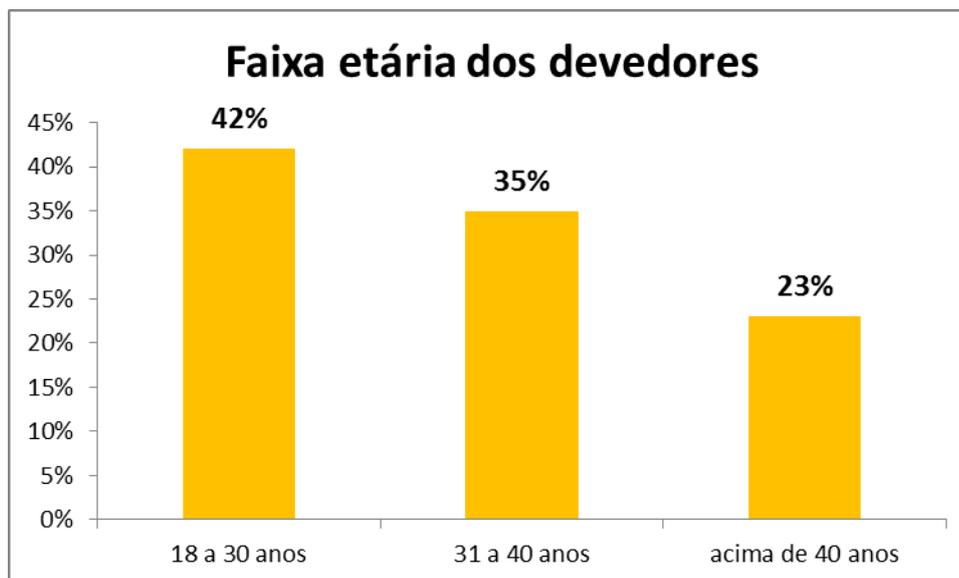


Ilustração 5: Pesquisa por faixa etária

Fonte: Resultado de Pesquisa.

De acordo com um estudo de agosto de 2019 feito pela Serasa Experian, 12,6 milhões de pessoas entre 41 e 50 anos deixaram de honrar seus compromissos com bancos e financeiras. Isso representa 20% do total. Já entre idosos, este número foi de 9,6 milhões, representando 15% do total. Estas foram as faixas etárias que mais cresceram em relação a si próprias nos anteriores.

Necessário que se faça um contraponto com relação à pesquisa vinculada a este estudo. Por certo, os índices mais representativos se concentraram na faixa etária de 18 a 30 anos, com 42% dos casos. Já uma faixa intermediária, de pessoas entre 31 e 40 anos, representou 35% dos casos, enquanto pessoas acima de 40 anos foram responsáveis por 23%.

Os números deixam bastante claro que o principal foco de inadimplência para sobre o público jovem. Isto submete a uma necessária reflexão, pois se trata de uma faixa considerável de risco. Obviamente que as análises de créditos não levarão em conta este dado no momento de conceder determinado crédito, porém é possível contemplar melhores análises e se possível dispendir mais tempo para créditos específicos desta faixa, sobretudo aqueles que são analisados dentro das agências.

4.6 Comprovação de Renda

Eis um dos pilares mais importantes da análise de crédito, propositalmente deixado para o final: a comprovação de renda. As ilustrações anteriores apresentaram os tipos de créditos, garantias vinculadas as operações, forma de análises para concessões e a faixa etária do grupo de associados deste estudo. Porém, todos estes estão invólucros e são totalmente dependentes da comprovação de renda, pois é isto que vai determinar se uma pessoa possui efetiva capacidade para tomar um determinado valor em crédito.

O autor Schrikel traz excelente contribuição sobre o tema, ao fazer um contraponto entre as virtudes de caráter e capacidade de um potencial devedor:

Pode o tomador de empréstimos, literalmente, ser honesto, isto é, ele tem a inquestionável vontade (Caráter) de pagar suas obrigações. Porém se sua habilidade (Capacidade) em fazê-lo for considerada anormal (leia-se, se ele for incapaz de pagar), sua vontade perde algo de seu valor. Afinal, pouco esclarecedora é a afirmação de um devedor: “quero pagar, mas não posso”. Nestas circunstâncias, o “querer” e o “poder” pagar misturam-se, a ponto de dificultar sobremaneira ao empregador o discernimento de cada um deles. (SCHRICHEL, 1997, p. 50).

A Ilustração 6 traz, alicerçado em números, as três formas que uma pessoa física pode comprovar seus rendimentos, para a análise de um crédito. A primeira é a declaração formal de renda, onde o associado apresenta oficialmente documentos que comprovem o valor que recebe (holerites e declarações de Imposto de Renda são os documentos normalmente apresentados). Já a segunda é uma mescla do trabalho formal, com complemento de renda informal, prática sabidamente realizada por inúmeras empresas. Neste caso o associado apresenta parte do seu ganho de forma oficial, e a outra com uma declaração informal. E por último a declaração totalmente informal de renda, muito utilizada por profissionais liberais. Esta consiste em não apresentar nenhum documento oficial que possa confirmar o valor que o associado diz receber.

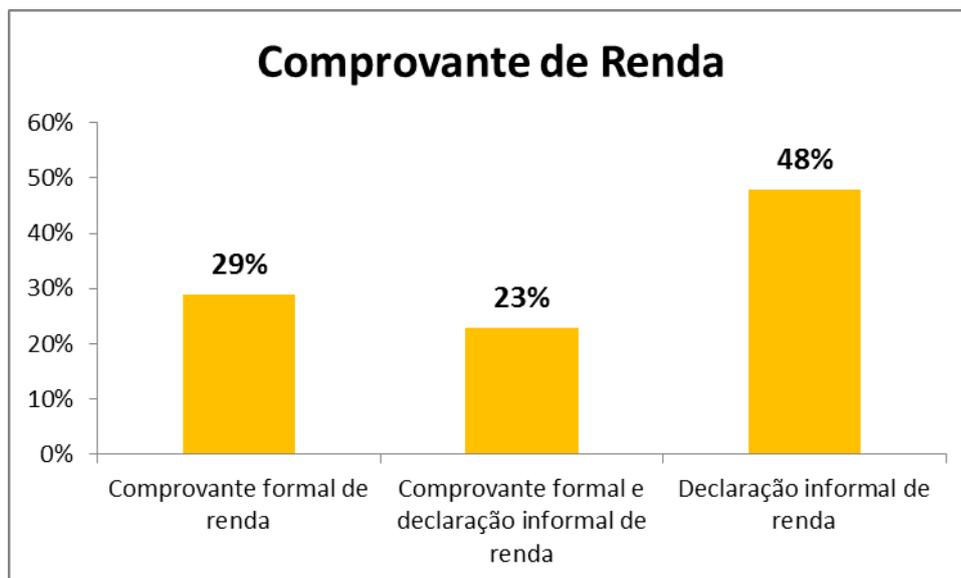


Ilustração 6: Comprovante de Renda

Fonte: Resultado de Pesquisa.

Esta ilustração traz um número nada surpreendente. Isso por que o maior percentual de pessoas em situação de inadimplência está associado àqueles que não comprovam de forma oficial a sua renda, com 48%. Isso significa afirmar que praticamente metade da lista analisada não comprovou de forma oficial a sua renda. O menor percentual, 23%, está entre os associados que possuem uma mescla de declarações formais e informais. Já os inadimplentes que possuíam comprovação oficial de renda foram 29%.

Fica explícito e reafirma o que já vinha sendo tratado: quanto maior e mais criteriosa é a análise, menor é a possibilidade de haver a inadimplência. E prezar pelo cadastro, neste caso precisamente pela comprovação de renda, pode ser importante para que crédito saudáveis sejam concedidos. Por outro lado, as instituições são sabedoras que existe uma grande fatia da população que trabalha na informalidade, o que não faz destas pessoas melhores ou piores pagadores. Nestes casos, as outras ferramentas de análise devem ser colocadas em prática. Mas, ao final, tudo acaba pairando nos critérios analíticos, pois os números expressaram que este é o maior pilar de fundamentação de um crédito bem concedido.

5 Considerações Finais

Durante muito tempo, falar em mudanças, quebra de paradigmas e tudo que implica e altera a rotina de organizações e pessoas era quase natural. Porém, estar diante de uma

pandemia, e ver transgredidas implicações antes inabaláveis sendo alteradas, tendo que se adaptar a estes novos tempos, e manter a rotação e os resultados em alta, foi desafio não apenas de empresas, mas de pessoas, sabidamente dinâmicas e imprescindíveis para que as engrenagens funcionais dos negócios continuem rodando.

E se para o mundo inteiro foi difícil, não diferente foi para as cooperativas de crédito. Desafio que se tornou questão inmensurável de subsistência, levando em consideração que a bandeira da mutualidade e da cooperação sempre são levadas a risca e norteiam todas as ações que tem por objetivo o bem estar de todos, comunidade e cooperados.

A partir disso, o estudo em questão teve por objetivo identificar associados em situação de inadimplência. De forma aleatória, alguns devedores foram escolhidos, e a partir disso foram feitas considerações que levaram em conta os tipos de crédito, as garantias vinculadas, a forma e análise para concessão, a idade e a comprovação de renda empregada. Alguns pontos relevantes foram detectados, pois a pesquisa trouxe a tona diversas especificações destes devedores, colaborando para uma criteriosa análise das razões, e permitindo contribuições de melhoria.

Todos os tópicos que nortearam este estudo assumem situações de importância, mas é preciso destacar que a comprovação de renda se torna crucial, uma vez que 48% dos devedores não possui comprovação formal de renda. Outro ponto bastante importante está na questão de análises dos créditos, onde 43% dos casos estavam associados aos chamados créditos massificados. Da mesma forma, cabe ressaltar que um percentual bastante elevado (62%) de casos de inadimplência está ligado à renegociação de dívidas. Itens como as garantias vinculadas, onde praticamente ou um empate técnico (46% possui garantia e 54% não possui garantia) também são preponderantes. E por fim, a questão da faixa etária dos associados, onde o público jovem, entre 18 e 30 anos, concentra a maior faixa de inadimplência, com 42% dos casos.

No ponto de vista do acadêmico, este trabalho contribuiu para aprofundar conhecimentos de uma área extremamente importante, e que precisa de muita atenção por parte da instituição. Ter acesso a dados criteriosos que demonstram os motivos dos atrasos e traçam o perfil deste devedor, personifica o profissional de uma cooperativa, que além de auxiliar o associado para que este tenha a melhor solução, precisa prezar pelo ideal cooperativo, e se cercar de informações precisas para a concessão de crédito.

Para o Sicredi, centenária instituição cooperativa, este trabalho contorna traços bastante contundentes na importância que o ciclo de crédito assume perante as práticas mercadológicas. Não somente obter informações, mas sobretudo saber a maneira de utilizá-las para antever aos fatos, evitando a inadimplência, e sabendo a melhor forma de atuar para que ela não interfira em resultados e segregue os objetivos da cooperativa.

Por fim, o estudo atenua a importância de estar sempre atento as mudanças provocadas pelo mercado, para não ser surpreendido por defecções que fujam das alçadas de análise da cooperativa. Saber que o problema existe, sua causa e sobremaneira o que fazer para dirimi-lo passa a ser decisivo para a obtenção dos resultados desejados. Em suma, criar mecanismos que facilitem a análise de crédito, para constantemente melhorar em relação a si próprio, fazendo com que o problema seja controlado no início.

Medidas protetivas cada vez mais eficazes, melhoramento de análises massificadas, e adoção de programas de aprendizado, levando em conta os problemas enfrentados no passado para corrigi-los no futuro, são sugestões que ficam após este estudo. E a certeza de tão importante quanto emprestar é cobrar, pois é imprescindível que o ciclo se complete, e a cooperativa possa continuar seu crescimento, promovendo uma sociedade mais justa, e se tornando de fato um diferencial na vida de seus associados.

REFERÊNCIAS

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

BÜTTENBENDER, Pedro Luís (Org.). **Gestão de Cooperativas: Fundamentos, Estudos e Práticas**. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Financeira: uma abordagem introdutória**. 6 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

_____. **Administração: teoria, processo e prática**. 7 ed. São Paula: Makron Books, 1994.

CROUHY, Michel; GALAI, Dan; MARK, Robert. **Fundamentos da Gestão de Risco**. Rio de Janeiro: Qualitymark; São Paulo: Serasa, 2007.

GOMES, Adriano. **Gerenciamento do Crédito e Mensuração do risco de vender**. 3. ed. Barueri/São Paulo, Manole, 2003.

HOJI, Masakazu **Administração financeira: uma abordagem prática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2010. 7º edição.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. **O Cooperativismo de Crédito Ontem, Hoje e Amanhã**. Brasília: Confedbrás, 2012.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a Construção do Conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 2002. 5º edição.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de Crédito: instrumento de Organização Econômica da Sociedade**. Porto Alegre: Rigel, 2002.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito; conceitos e gerência de empréstimos**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

SECURATO, Jose Roberto. **Crédito: análise e avaliação do risco: pessoas físicas e jurídicas**. 2. Ed. São Paulo: Saint Paul Editora, 2012.

SPAREMBERGER, Ariosto; ZAMBERLAN, Luciano. **Vendas:** fundamentos e relacionamento com os clientes. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.

TACHIZAWA, Takeshy; FARIA, Marília de Sant' Anna. **Criação de Novos Negócios:** gestão de micro e pequenas empresas. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

THENÓRIO FILHO, Luiz Dias. **Pelos caminhos do Cooperativismo:** com destino ao crédito mútuo. São Paulo: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de São Paulo, 1999.