

**UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO  
SUL  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTÁBEIS, ECONÔMICAS  
E DA COMUNICAÇÃO  
CURSO DE POS GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM CONTROLADORIA E GESTÃO  
EMPRESARIAL**

**DAIANA RAQUEL NOSTER**

**GESTÃO DE RISCO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO PESSOA FÍSICA:  
O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

**Prof(a) Orientador(a): Eusélia Paveglio Vieira**

**IJUÍ (RS)**

**2019**

## GESTÃO DE RISCO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO PESSOA FÍSICA: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Daiana Raquel Noster<sup>1</sup>

Eusélia Paveglio Vieira<sup>2</sup>

### RESUMO

Nas instituições financeiras, a concessão de crédito vem a ser um dos principais serviços prestados, o qual precisa ser criteriosamente analisado antes da liberação do recurso, visando mitigar os riscos de inadimplência. Os controles internos atuam concomitantemente com a gestão dos riscos, servem de suporte para que as operações estejam em concordância com as políticas da empresa. Diante disso, o objetivo do estudo é analisar a carteira pessoa física e identificar as causas da inadimplência correlacionando com os controles internos existentes, para contribuir com uma melhor gestão dos riscos. Com o enfoque na pesquisa aplicada, descritiva, qualitativa, bibliográfica e estudo de caso. Baseado em relatórios internos da instituição financeira objeto de estudo, foram identificados os casos de inadimplência após 90 dias, e analisados cada operação para verificar o cumprimento dos controles internos, foi averiguado também, os perfis dos inadimplentes. Os resultados apontam que os dossiês das operações obedeciam aos *check-list*, com exceção de um crédito pré-aprovado em que o cadastro do associado encontrava-se desatualizado no momento da liberação. Outro fator que merece ser destacado é a quantidade das operações de inadimplência se tratar de renegociações, o percentual é de 33%. Caracterizando que esses associados já estavam passando por dificuldades e mesmo assim não conseguiram cumprir com seus compromissos. Conclui-se a importância da concessão de crédito de forma precisa e correta, para dessa forma reduzir riscos e perdas. A instituição financeira em estudo possui níveis de inadimplência aceitável, mostra que os controles internos estão sendo respeitados e as principais causas da inadimplência é a falta de planejamento financeiro.

**PALAVRAS CHAVE:** Controles Internos. Gestão de Riscos. Inadimplência.

### 1 INTRODUÇÃO

As instituições financeiras possuem um vasto portfólio de produtos e serviços, sendo um dos principais serviços prestados, a concessão de crédito, esse processo precisa respeitar os órgãos reguladores e as normas internas da instituição, onde vários fatores precisam ser analisados para a disponibilização do recurso. Visando a realização do negócio e atender as necessidades dos clientes ou associados, é preciso ter um olhar criterioso na análise de liberação do crédito, visto que, toda decisão irá acarretar em consequências, é preciso pensar no custo-benefício e em mitigar o risco de inadimplência.

De acordo com Santos (2003) toda concessão de crédito estará exposta ao risco de inadimplência. Ao conceder um crédito, a instituição precisa identificar os riscos dessa operação, caso o tomador não cumpre com suas obrigações, irá impactar diretamente nos seus resultados

---

<sup>1</sup> Bacharel em Ciências Contábeis. Pós graduando em Controladoria e Gestão Empresarial pela Unijuí – RS

<sup>2</sup> Professora do DACEC-UNIJUÍ, Doutora em Administração e prof<sup>ª</sup>. Orientadora

financeiros, desta forma, o gerenciamento dos riscos torna-se um fator primordial que contribui com a solidez da instituição e a prevenção com a inadimplência.

Toda a operação está diretamente relacionada ao risco, portanto, é necessário o controle interno para a definição das regras a fim de padronizar e embasar o processo de tomada de decisões na liberação do crédito, sendo uma ferramenta que visa facilitar a gestão dos riscos e qualificar as operações. O artigo 1º da resolução N° 2.554/98 do Banco Central do Brasil diz: “§ 1º Os controles internos, independentemente do porte da instituição, devem ser efetivos e consistentes com a natureza, complexidade e risco das operações por ela realizadas”. O estudo de Oliveira e Soares, (2018) demonstrou que um dos fatores mais eficazes no gerenciamento dos riscos é a política de controles internos, que conseqüentemente contribui para a continuidade e fortalecimento da instituição.

Uma garantia adequada nas operações de crédito é uma forma de assegurar o retorno do capital que foi emprestado, sendo um fator importante para a sobrevivência das atividades da instituição. O estudo realizado por Kussler (2017) conclui que obter as informações do tomador de créditos e de garantias é primordial para que o recurso que foi emprestado retorne à instituição. De encontro a isso, Casagrande et al., (2018) em seu estudo que tinha como objetivo analisar os processos de gestão de riscos em cooperativas de crédito, afirma que para que as instituições financeiras se sustentem no mercado e ganhem credibilidade, a gestão de riscos é um instrumento de grande importância, visto que, a falta dele pode levar as instituições a falência.

A falta do pagamento nos prazos estabelecidos origina a inadimplência, e isso pode ocorrer por diversos fatores: desemprego, falta de educação financeira, enfermidades, crise financeira, assim como, a concessão do crédito de forma errônea, comprometendo o resultado financeiro da instituição.

Neste contexto as instituições financeiras apresentam indicadores que demonstram os níveis de inadimplência nas diferentes carteiras, as quais tem um custo operacional a ser coberto em função da cobrança dos inadimplentes. Deste modo, a questão do estudo é verificar de que forma o cumprimento dos controles internos contribui na gestão de riscos e nos níveis de inadimplência pessoa física em uma instituição financeira? Para obter a resposta da mesma, o objetivo do estudo é analisar a carteira pessoa física e identificar as causas da inadimplência correlacionando com os controles internos existentes, a fim de contribuir para uma melhor gestão de risco, expandindo os negócios de maneira segura, consolidando a instituição no mercado.

A partir da temática apresentada e dos estudos já realizados, este estudo se justifica pela relevância do tema principalmente em instituições financeiras, a gestão dos riscos influencia diretamente nos resultados financeiros, sendo os controles internos uma medida preventiva à inadimplência.

## **2 BASE CONCEITUAL**

### **2.1 Controles internos**

A função da controladoria vem ganhando destaque no cenário atual devido aos riscos cada vez mais evidentes nas transações, Segundo Brito, (2003, p. 44) “Nesse novo cenário, a função de controladoria em instituições financeiras ganha relevância em identificar, mensurar e divulgar esses riscos, contribuindo para a análise de seus impactos na conjuntura operacional”. Os procedimentos de controles internos devem ser contínuos, o cumprimento dos mesmos contribui na gestão de riscos; garantem que as operações realizadas estão de acordo com as políticas da instituição financeira.

Os controles internos contribuem com os gestores nas tomadas de decisões, por meio deles originam-se informações de confiabilidade; além disso, os controles internos visam a prevenção dos erros e fraudes que podem ocorrer nos processos, além de visar a segurança e tornar os processos rastreáveis. Conforme Nascimento e Reginato (2010, p. 149) “o fato é que os controles internos deixaram de ser sinônimos de uma mera burocracia que retarda as atividades operacionais, elevando-se o seu *status* à categoria de instrumento imprescindível para a gestão empresarial”. Os mecanismos de controle interno servem de suporte para gerenciar o risco, atuando como base de sustentação para o processo decisório.

Segundo Carvalho e Vieira (2015) as instituições financeiras estão a mercê tanto de pessoas de fora da instituição, quanto dos próprios colaboradores, de atos mal-intencionados para a prática de fraudes buscando benefícios. O controle interno é uma ferramenta que visa prevenir essas possíveis fraudes e fragilidades do sistema.

No Brasil, a partir da resolução 2.554/98 do Banco Central em seu artigo 2º, é determinado os fatores essenciais de controle interno que as instituições financeiras devem ter:

I - a definição de responsabilidades dentro da instituição;

- II - a segregação das atividades atribuídas aos integrantes da instituição de forma a que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito de espécie;
- III - meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da instituição;
- IV - a existência de canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades;
- V - a contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da instituição;
- VI - o acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da instituição estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como a assegurar que quaisquer desvios possam ser prontamente corrigidos;
- VII - a existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informações, em especial para os mantidos em meio eletrônico.

O segmento de cooperativas de crédito conforme UTZIG et al. (2012), tem sua peculiaridade devido gerenciar os ativos financeiros que pertencem aos associados, exigindo a responsabilidade de guarda e retorno dos mesmos aos seus cooperados, esse processo vai ao encontro do objetivo do cooperativismo, e para que isso aconteça se faz necessário uma estrutura de controles internos que tenha a capacidade de sustentar uma gestão de riscos de forma eficiente.

Os resultados do estudo de Oliveira e Soares (2018) mostraram que um dos principais responsáveis pela eficácia do gerenciamento dos riscos na organização é a política de controles internos. Dessa forma, salienta-se a importância da constante manutenção do controle interno e revisão de suas práticas, adequação dos dados para promover a eficiência operacional, evitando condutas antiéticas e buscando estar em conformidade com as políticas internas previstas.

## 2.2 Gestão de riscos

Conforme Schardong (2010, p. 56) “Os empréstimos, representados pelas operações de crédito, formalizados através de contratos de mútuo, onde o cliente do banco assume obrigação com o banqueiro, independentemente da fonte originária do recurso, constituem a atividade precípua dessas instituições”. Nessa mesma linha, Schrickel (2000, p. 37) contribui:

A função mais importante de uma instituição financeira, sem dúvida, é intermediar recursos de terceiros, promovendo a captação de riquezas e poupanças, canalizando-as para o financiamento de atividades produtivas e rentáveis. Acresça-se a isso a prestação de uma infinidade de serviços que complementam a função clássica dos bancos: a de emprestar dinheiro.

Dessa forma, cabe a cada instituição financeira buscar gerir da melhor forma a destinação dos seus recursos, mensurando os riscos existentes, os riscos sempre irão existir, no entanto, são passíveis de gestão. De acordo com Brito (2003, p. 16) “o risco de crédito caracteriza-se pela perda da totalidade do principal acrescido dos juros contratuais. O risco de não-recebimento dá-se pelo não-cumprimento da obrigação de pagar, por parte do devedor”. Com muitos créditos pré-aprovados no cenário atual, os quais trazem uma maior facilidade de obtenção do mesmo, torna ainda mais preciso o acompanhamento de forma periódica do cadastro e da vida financeira de cada associado ou cliente, pois algo imprevisível também pode inviabilizar o cumprimento de sua obrigação, dessa forma, esse acompanhamento do cliente objetiva evitar ou reduzir para níveis aceitáveis os índices de inadimplência,

Trapp e Corrar (2005) afirmam que as instituições financeiras por atuarem em um ambiente estável, estão se especializando na gestão de seus riscos, além da imposição que há dos órgãos reguladores de padrões mínimos de identificação, medição e controle. Com os riscos de crédito mais visíveis, e pelo fato de que não pode ser eliminado, a busca deve ser em ao menos minimizá-lo, surgindo assim, a necessidade da análise na concessão de crédito para evitar uma tomada de decisão equivocada. Identificando a exposição do cliente ao risco, suas fragilidades e capacidade financeira.

O que contribui com a sobrevivência da instituição é a sua capacidade de administrar esses riscos de maneira responsável. Em virtude disso, as instituições financeiras possuem suas políticas de crédito, que são critérios pré-estabelecidos que norteiam as concessões de crédito, são fatores determinantes para o sucesso da organização. Oliveira e Soares (2018) destacam a importância da revisão constante das políticas e controles e a reavaliação dos riscos, fator extremamente necessário, visto que, as organizações estão em constante mudanças, disponibilizando novos produtos e serviços. Com a grande competitividade que há entre as instituições financeiras, é importante saber conciliar um bom serviço prestado com os resultados financeiros, identificando oportunidades e ameaças. A gestão de riscos é um meio de minimizar as possíveis perdas que possam vir a ocorrer em prol de um bom desempenho da instituição. Quanto mais devedores na carteira, maior será a possibilidade de prejuízos, comprometendo os resultados financeiros da instituição.

Em relação a provisão, a resolução 2682 do Banco Central do Brasil, publicada em 21 de dezembro de 1999, determina que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, devem classificar as suas operações de crédito, em

ordem crescente de risco nos seguintes níveis: I- Nível AA, II Nível A, III Nível B, IV Nível C, V Nível D, VI Nível E, VII Nível F, VIII Nível G, IX Nível H. a partir dessa classificação é definido o percentual de provisão que vai incidir sobre as operações:

- I - 0,5% (meio por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível A;
- II - 1% (um por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível B;
- III - 3% (três por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível C;
- IV - 10% (dez por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível D;
- V - 30% (trinta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível E;
- VI - 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível F;
- VII - 70% (setenta por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível G;
- VIII - 100% (cem por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível H.

Conforme esta resolução, a provisão precisa ser constituída mensalmente; os valores provisionados são descontados do resultado líquido da instituição, e quando é possível reaver esses créditos, ocorre uma reversão, os valores provisionados tornam-se receita para a instituição, justificando ainda mais a importância de uma gestão de riscos eficaz.

### **2.3 Análise de crédito**

Em relação ao principal objetivo da análise de crédito em uma instituição financeira, Schrickel (2000), afirma que é a identificação dos riscos, evidenciar a capacidade de pagamento, fazer a recomendação do melhor tipo de empréstimo, visando a maximização dos resultados. Na mesma linha Santos (2003), assegura que a finalidade do crédito deve ser compatível com as necessidades do cliente, dessa forma, torna-se importante conhecer a sua situação financeira e patrimonial.

Nota-se que nos mais variados conceitos referentes ao crédito, o que predomina conforme Santos (2003) é que o crédito é a troca de um valor presente por uma promessa de pagamento futuro incerta, por conta disso há a existência do fator de risco, o que torna necessário a análise de cada cliente antes de conceder o financiamento. A análise de crédito visa reunir informações relacionadas ao tomador do crédito, para avaliar a sua capacidade de cumprir a sua obrigação, dessa forma, fornece um suporte de apoio a decisão em conceder ou não o crédito.

Santos (2003) acrescenta que as informações necessárias para a análise da capacidade financeira dos clientes são conhecidas como Cs do crédito: Caráter, capacidade, capital, colateral

e condições. O caráter está relacionado com a idoneidade do cliente no mercado de crédito, informações históricas, dados como cheques devolvidos, protestos, atrasos de pagamentos, renegociações... Segundo Schrickel (2000) o caráter diz respeito aos antecedentes do tomador de crédito, a ficha cadastral é uma fonte valiosa de informações, porém, deve se ir além, é necessário investigar a índole do cliente.

A capacidade conforme diz Santos (2003) refere-se a renda ou receita é a referência que demonstra se o cliente está apto para o cumprimento de suas dívidas. Schrickel (2000) complementa dizendo que a capacidade é a forma como cada um administra suas finanças e a possibilidade de saldar seus compromissos.

Conforme Santos (2003), o capital refere-se à situação financeira do tomador, onde são aplicados os seus recursos e como são financiados. Colateral é outro quesito, diz respeito a riqueza patrimonial, são as garantias das operações.

As condições são fatores relacionados a capacidade dos clientes frente à ocorrência de fatores externos como crises financeiras, conforme Schrickel (2003) as condições dizem respeito ao cenário em que o tomador está inserido.

Desta forma, Magro (2015) aborda que o Brasil vem expandindo a economia baseado na ampliação da oferta de crédito, fator de grande importância para o crescimento econômico do país, por outro lado, torna as instituições financeiras mais vulneráveis e propensas a riscos de inadimplência, o que evidencia a importância de adotar métodos de análises de riscos de crédito; Uma análise de crédito eficaz amplia a segurança na liberação de crédito e por consequência, contribui com a redução do risco de inadimplência. Ferreira (2011) afirma, que o crédito é um importante instrumento para a economia de um país, e que tanto que concede o crédito tanto que é o tomador, se beneficiam quando o risco de inadimplência for o menor possível.

## **2.4 Inadimplência**

Conforme Santos (2003) toda concessão de crédito conseqüentemente gera exposição ao risco de inadimplência, e para minimizar isso, é importante que seja liberado os recursos após análise detalhada da situação financeira do cliente e continuar monitorando o comportamento de pagamento do mesmo. Silva (2003, p. 54) complementa:



Cada vez que um banco concede um empréstimo ou um financiamento está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento. As razões que levam o cliente ao não cumprimento da promessa pode estar relacionadas ao seu caráter, a sua capacidade de gerir os negócios, aos fatores externos adversos ou a sua capacidade de gerar caixa. Mesmo a garantia não devendo ser o fator decisivo para concessão do empréstimo ou de um financiamento, alguns tipos de operações devem ser respaldados por garantias que equilibrem e compensem as fraquezas relacionadas às demais variáveis implícitas no risco de crédito.

De um modo geral, a inadimplência caracteriza-se como a falta de pagamento pelo tomador de crédito dentro do acordo firmado entre as partes, isso muitas vezes pode ser a consequência de créditos mal concedidos, dessa forma, observa-se a importância da análise de liberação do crédito, verificar os perfis dos tomadores de crédito para avaliar suas condições de endividamento e liquidez, pois a inadimplência compromete os resultados da instituição financeira. A inadimplência afeta de forma negativa a rentabilidade e a eficiência organizacional de uma instituição financeira, diante disso, as políticas de crédito tem por finalidade classificar as informações dos clientes e filtrar as informações que são relevantes na identificação dos potenciais riscos de inadimplência. Identificando os fatores determinantes do risco de inadimplência, contribuição na redução dos riscos na concessão de crédito (SOUSA ET. AL., 2018).

O estudo de Jeronimo e Prazeres (2015) baseado na inadimplência e na facilidade de liberação de crédito em instituições financeiras, aponta que a área de liberação de crédito não seja tão operacional e que possa ser analisado de forma criteriosa caso a caso, cada solicitação de crédito; tipo da linha utilizada; renda; ramo de atividade; pois cada cliente possui sua peculiaridade. De encontro a isso o estudo de Kappel et al.,(2016) conclui que “É fundamental conhecer bem o cliente e a operação de crédito que se formaliza, para isso é necessário dominar as informações pessoais, financeiras e econômicas do tomador do crédito, definindo os riscos, bem como moderá-los para evitar uma futura inadimplência.”

Eckert (2013) diz que a grande maioria dos autores que abordam sobre o crédito, definem que é uma confiança dada ao cliente. Porém, as vezes essa confiança pode não ser correspondida, e quando isso ocorre é preciso dar atenção ao chamado risco de crédito.

Maciel e Maciel (2017) afirmam que a principal função dos bancos é conceder créditos, porém, os mesmo podem não ser pagos. O risco de inadimplência está presente em todas as operações que envolvem crédito, porém, esses riscos podem ser minimizados por meio de um rigoroso cumprimento dos requisitos que envolvem a obtenção do crédito, e de profissionais

especializados na gestão do risco. Um melhor entendimento no processo de gestão e análise do crédito leva a expansão da carteira de crédito da instituição, gera um maior grau de certeza da operação, relacionado as possíveis perdas que possam vir a ocorrer. As exigências de garantias são fundamentais e determinantes, é uma segurança caso o tomador de crédito venha a falhar com as suas obrigações, porém ao mesmo tempo, as garantias precisam ser compatíveis com a operação contratada.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia propõe o caminho e a forma que será realizado o estudo, classificando-se como uma pesquisa aplicada, descritiva, qualitativa, bibliográfica e estudo de caso. É de natureza aplicada pois segundo GIL (2010) a pesquisa aplicada tem o objetivo de resolver problemas identificados da sociedade local. Dessa forma, a partir da problematização pressuposta, busca-se identificar de que forma os controles internos contribuem para o controle da inadimplência.

Em relação aos objetivos a pesquisa classifica-se como descritiva, conforme Vergara (2009) a pesquisa descritiva tem por finalidade expor características de determinada população. A presente pesquisa buscou informações da instituição financeira objeto de estudo, a fim de coletar dados referente a inadimplência da carteira pessoa física.

Quanto sua abordagem classifica-se como pesquisa qualitativa, de acordo com Beuren et al (2004, p. 92), “Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado. A abordagem qualitativa visa destacar características não observadas por meio de um estudo quantitativo, haja vista a superficialidade deste último”. A presente pesquisa realizou a interpretação de dados e informações da instituição financeira.

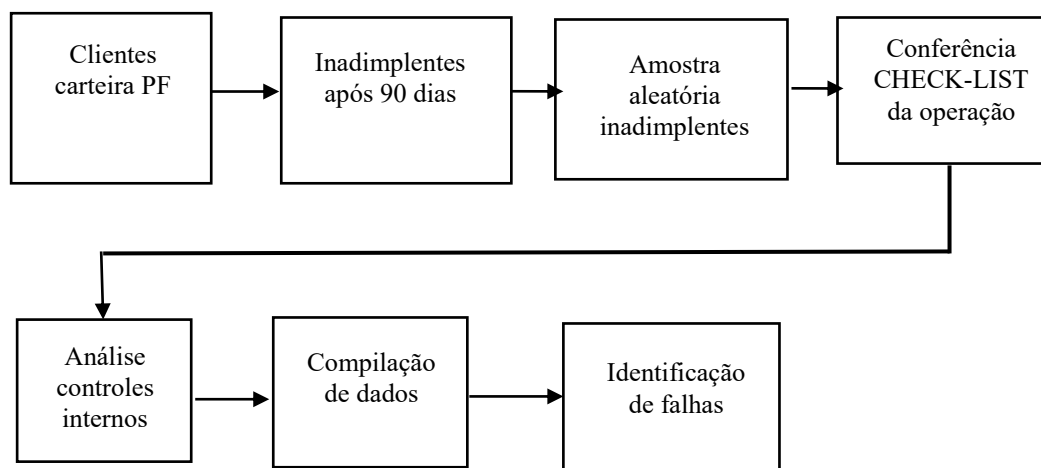
Caracteriza-se também como estudo de caso, pois de acordo com Beuren et al. (2004, p. 84), “A pesquisa do tipo estudo de caso caracteriza-se principalmente pelo estudo concentrado de um único caso”. Esse tipo de estudo contribui para uma análise mais detalhada da instituição objeto de estudo, buscou-se analisar os controles internos diante da inadimplência do segmento pessoa física.

É uma pesquisa bibliográfica pois de acordo com Gil (2010, p. 29), “a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de

eventos científicos”. Portanto, a pesquisa bibliográfica embasou o estudo servindo como material de apoio para o presente estudo.

Foram realizadas entrevistas não estruturadas com os gestores da agência a qual foi coletado os dados para a pesquisa, buscando compreender todo o processo da concessão do crédito e observando os controles internos presentes. Com base nos de relatórios internos da agência, são identificados os casos de inadimplência após 90 dias, destes casos, são filtrados por escolha aleatória, analisando a particularidade de cada um, informações relacionadas com a profissão, renda, idade, estado civil, etc. identificando a gestão do risco que foi aplicada em cada caso, a fim de verificar o cumprimento dos controles internos na gestão de riscos e nos níveis de inadimplência. Segue abaixo fluxograma que demonstra passo a passo como foi coletado e analisado os dados:

Figura 1 – Fluxograma de coleta e análise dos dados



Fonte: a autora (2019)

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

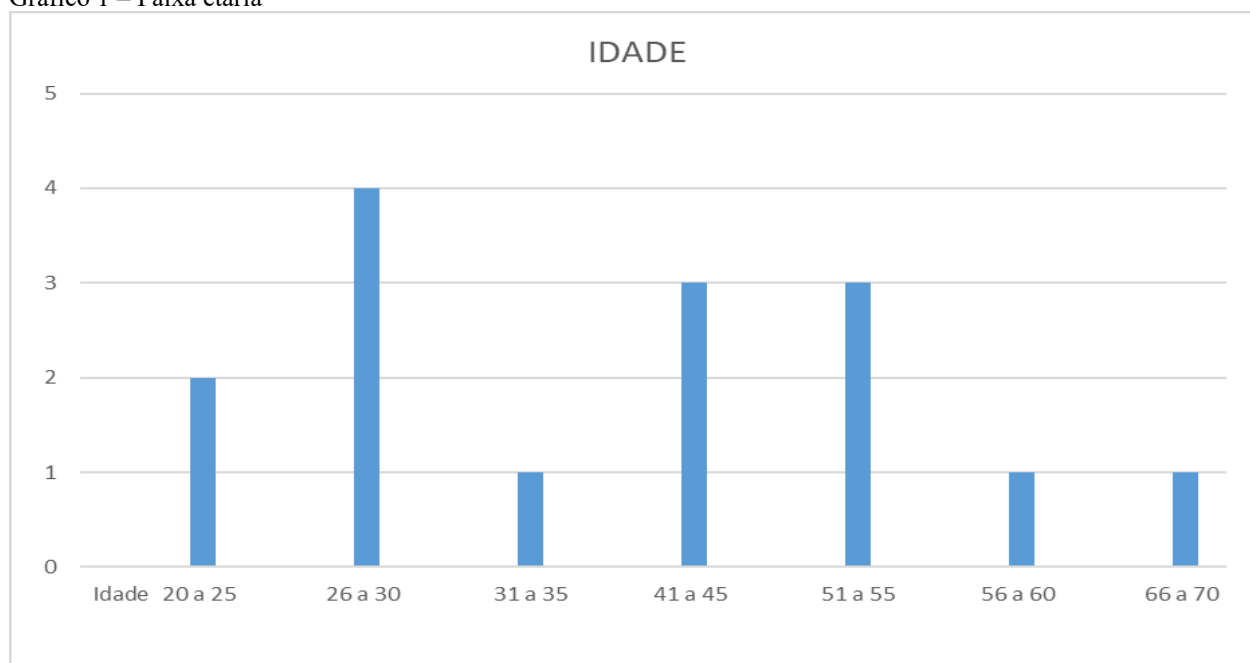
Inicialmente a partir de relatórios internos da instituição objeto de estudo, realizou-se o filtro de inadimplentes acima de 90 dias, com essa base de dados foram analisados cada operação de maneira documental e as suas variáveis, para identificar os principais erros de formalística e o perfil dos inadimplentes. Realizado esse filtro de inadimplentes, foram identificadas quinze operações, e em função do sigilo bancário foi preservada as identidades dos associados.

Objetivando averiguar os principais motivos da inadimplência, foi possível identificar algumas características e perfis dos inadimplentes, que são descritas na pesquisa.

#### 4.1 Informações dos tomadores de créditos

Para ser analisado o item de idade, foram separados os associados em faixas etárias a fim de averiguar qual a faixa que representa maior incidência de inadimplentes. Conforme pode ser observado o gráfico 1, as idades onde ocorrem maior inadimplência é entre 26 a 30 anos, seguido da faixa etária de 41 a 55 anos. O estudo de Eckert (2013) evidencia que de uma maneira geral, a inadimplência possui associação com pessoas de faixa etária baixa (jovens). Esse fator pode ser reflexo de que muito dos jovens não tem uma educação financeira que permite gerenciar suas finanças de maneira responsável.

Gráfico 1 – Faixa etária

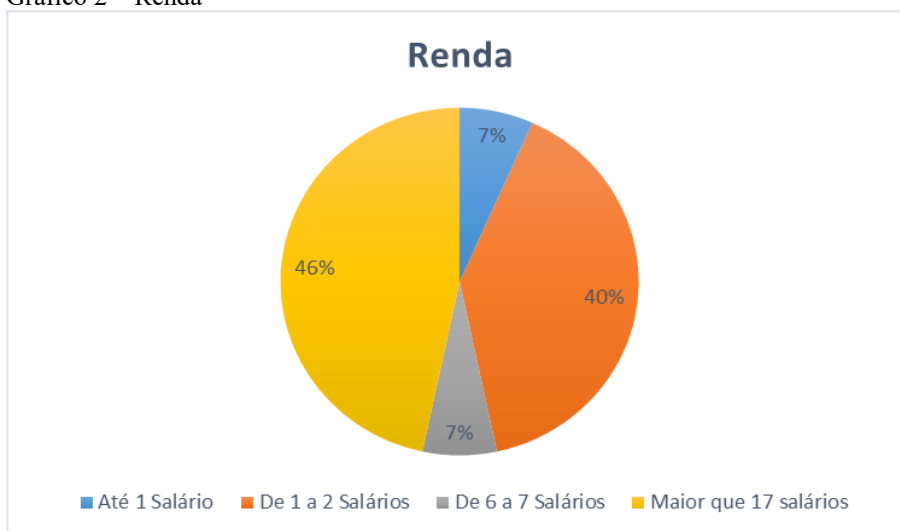


Fonte: Dados conforme pesquisa na instituição (2019)

O gráfico 2 demonstra a relação das rendas declaradas, para fim de avaliação dessa característica também foram divididas em faixa etária as rendas dos associados, onde a maioria dos inadimplentes possuem renda de 1 a 2 salários mínimos ou acima de 17 salários mínimos. Essa faixa etária de acima de 17 salários mínimos é característica de associados que possuem renda proveniente da agricultura. Os resultados do estudo de Magro (2015) contradizem, onde

demonstraram que quanto maior a renda, menor são as chances de as pessoas ficarem inadimplentes. O presente estudo demonstra que quanto maior a renda, mais as pessoas buscam /investir, não levando em conta que durante o período de pagamento podem haver influências que possam a vir a dificultar em honrar os compromissos.

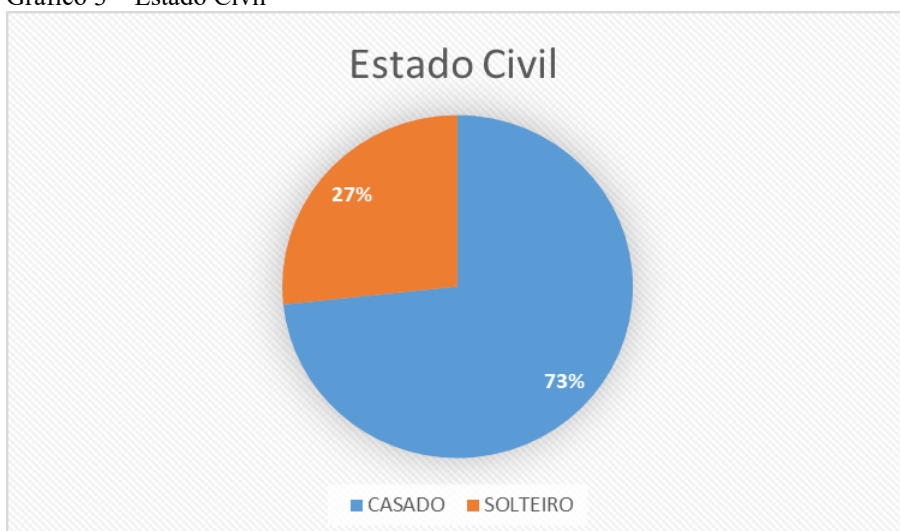
Gráfico 2 – Renda



Fonte: Dados conforme pesquisa na instituição (2019)

No gráfico 3 referente ao estado civil dos associados inadimplentes, os resultados evidenciaram que 73% dos inadimplentes são casados e 27% solteiros. O estudo de Magro (2015) traz resultados controversos em relação ao presente estudo, onde 64,29% da amostra indica que os maiores inadimplentes são pessoas solteiras.

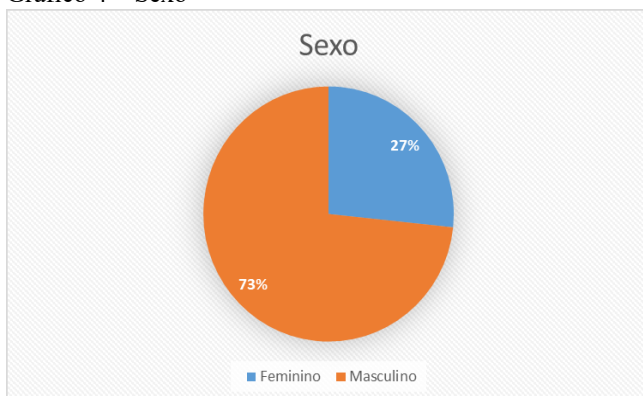
Gráfico 3 – Estado Civil



Fonte: Dados conforme pesquisa na instituição (2019)

O gráfico 4 apresenta que a inadimplência dos homens é superior das mulheres, sendo o percentual de 73% dos inadimplentes homens e 27% mulheres, é visível uma diferença bastante significativa. O estudo de Magro (2015) também afirma que a maioria dos associados inadimplentes são do sexo masculino representando um percentual de 57,14%. Já o estudo de Ferreira (2011) apresentou homogeneidade em relação ao número de indivíduos do sexo masculino e feminino.

Gráfico 4 – Sexo



Fonte: Dados conforme pesquisa na instituição (2019)

Em relação a profissão, observa-se no gráfico 5 que a maioria dos inadimplentes são produtores agropecuários em geral. Esse resultado também foi encontrado no estudo de Eckert (2013) onde a maioria dos inadimplentes são agricultores.

Gráfico 5 – Profissão



Fonte: Dados conforme pesquisa na instituição (2019)

Ao analisar a amostra dos casos de inadimplência, constata-se que todo o dossiê da operação estava em cumprimento do *check-list*, com exceção de um caso que foi referente um crédito pré-aprovado onde o cadastro do associado encontrava-se vencido no momento que houve a liberação. Outro fator a ser observado é a quantidade das operações de inadimplência se tratar de renegociações, o percentual é de 33%. Caracterizando que esses associados já estavam passando por dificuldades, procuraram outra forma de negociar suas dívidas, e mesmo assim não honraram com seus compromissos. Nos pareceres de aprovação dos créditos, observou a defesa dos gestores de carteiras relatando motivos de doenças e incapacidade de pagamento por parte dos clientes.

#### **4.2 Controles internos da Instituição Financeira para a concessão de crédito**

Vários requisitos são analisados para a concessão do crédito, o primeira deles é verificar se o associado possui algum restritivo interno ou externo em seu CPF, pois havendo alguma restrição não poderá dar sequência a solicitação do crédito, ressaltando apenas o crédito consignado, que por ser descontado em folha o restritivo não impede o fornecimento do crédito.

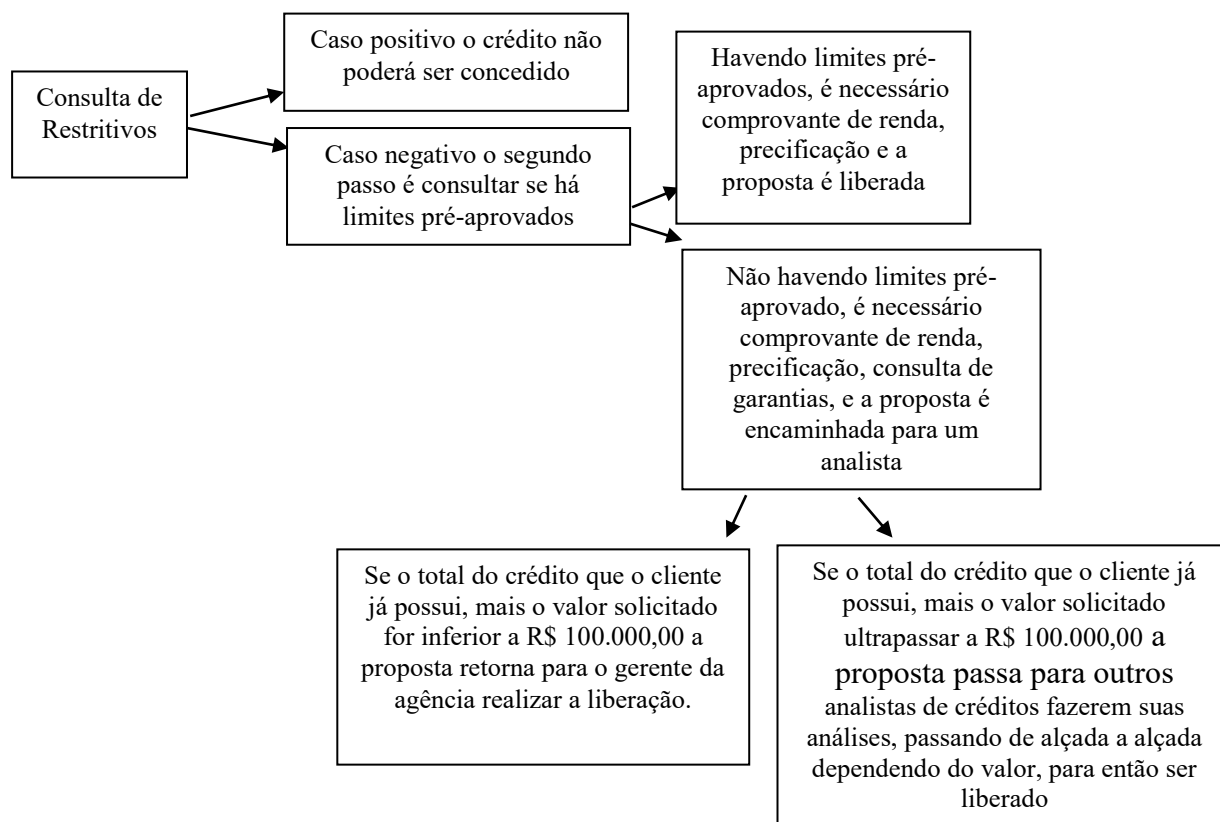
Após as consultas de restritivos, o segundo passo é consultar se o associado possui limites de créditos pré-aprovados na linha onde deseja; em caso positivo é necessário comprovante de renda atualizado dos últimos 60 dias, e a precificação onde é simulado a linha de crédito, o valor, a taxa de juros, a quantidade de parcelas, o sistema de amortização, definido isso, é gerado a proposta de crédito e realizado a liberação. Porém, há uma linha de crédito onde a liberação é realizada através do próprio cliente nos canais disponibilizados, não gerando um contrato físico.

Nos casos em que o associado não possui limite pré-aprovado, também é necessário o comprovante de renda e a precificação e a consulta de garantias (sistema que define a necessidade do tipo de garantia necessária, aval, hipoteca, alienação, penhor, etc.). Em relação aos valores, a regra geral é que o valor solicitado mais o valor que já tem tomado de crédito não ultrapasse 30% da renda total do associado, isso para crédito geral, quando se trata de crédito rural o percentual é de 70%, essa análise no período de um ano. Após isso, o gestor da carteira realiza um parecer, explicando o objetivo do crédito e defendendo a proposta, essa proposta vai para um analista o qual vai recomendar ou não a concessão do crédito. Se o total do crédito que o cliente já possui, mais o valor solicitado for inferior a R\$ 100.000,00 a proposta retorna para o gerente da agência

realizar a liberação. Quando ultrapassar dos R\$ 100.000,00, a proposta vai para outros analistas de créditos fazem suas análises, passando de alçada a alçada dependendo do valor.

O *check-list* das operações variam de acordo com a linha de crédito. No geral, engloba a Cédula de crédito, CET (Custo Efetivo Total), Seguro prestamista (seguro da operação), Ata de decisão, precificação, cópia da procuração (caso assinatura por procuração), cadastro atualizado, comprovante de renda, consulta da situação do CPF no site da receita federal.

Figura 2 –Fluxograma para liberação de crédito



Fonte: a autora (2019)

Em relação da amostra dos 15 inadimplentes que foram objeto desse estudo, 93,33% dos casos atenderam todos os requisitos conforme o *check-list* da operação. Apenas em um caso constatou-se que o cliente tomou o crédito por meio dos canais eletrônicos disponibilizados, onde não houve o processo de análise, e seu cadastro encontrava-se desatualizado, importante fator pois por exemplo, a renda declarada poderia não ser a mesma que o cliente possui atualmente, e o crédito pré-aprovado é gerado através da renda declarada.

Em relação aos perfis dos inadimplentes, constata-se que 53,33% dos inadimplentes são produtores rurais, onde fatores externos como intempéries climáticas, o preço das commodities, o resultado da colheita interfere diretamente com a inadimplência. Outro fator a ser destacado, é



que os produtores rurais são mais tomadores de crédito, devido ao percentual de 70% de seu patrimônio poder ser concedido em linhas de crédito. Além desses fatores, tiveram casos de doenças dos tomadores de crédito e/ou família onde não estavam previstos gastos extras.

O total de 13,33% dos inadimplentes em estudo, possuem auto declaração de renda, ou seja, não possuem folha de pagamento, a sua renda mensal é variável, porém, é declarado um valor único e simbólico de até R\$ 1.000,00. Por exemplo, servente de obras não possuem atividades periódicas, pois depende do tempo e demanda.

## **5 CONCLUSÃO**

A concessão de crédito é um dos principais pilares de uma instituição financeira, e que vem crescendo muito em virtude da busca de clientes e de aumento de resultados, junto a isso, é um cenário propício para o crescimento dos níveis de inadimplência. Dessa forma, torna-se essencial as instituições financeiras avaliar a fundo e da melhor forma as solicitações de crédito.

A partir disso que surge o objetivo desse estudo, o qual foi analisar a carteira pessoa física e identificar as causas da inadimplência correlacionando com os controles internos existentes, para contribuir com uma melhor gestão dos riscos. Foi realizado um estudo de caso em uma instituição financeira, onde foram analisadas quinze operações de crédito inadimplentes acima de 90 dias, a fim de identificar as principais causas da inadimplência e os perfis dos inadimplentes.

As principais características dos associado inadimplentes são de faixa etária entre 26 a 30 anos; renda entre 1 e 2 salários mínimos e acima de 17 salários; estado civil: casados; sexo masculino e a profissão produtor agropecuário em geral, por se tratar de uma região onde a agropecuária é bastante forte e a instituição financeira possui uma quantia expressiva de associados rurais.

No que se refere ao contemplar as etapas necessária dos controles internos para fazer uma operação, conclui-se que 93,33% atenderam todos os requisitos, e que a instituição financeira em estudo possui níveis aceitáveis de inadimplência, sendo a causa principal da inadimplência a falta de planejamento financeiro por parte do cliente, ao adquirir o crédito, o tomador não leva em conta os fatores externos imprevisíveis que possam vir a ocorrer a longo prazo, pois no momento da concessão de crédito todos os fatores necessários estavam sendo atendidos.

Por meio desse estudo pode-se concluir que para a concessão de crédito é essencial analisar uma série de itens, observando os 5Cs para conhecer o caráter, a capacidade de pagamento, o capital, as garantias e as condições econômicas dos associados.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 2554** de 24 de setembro de 1998. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res\\_2554\\_v3\\_P.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v3_P.pdf) Acesso em: 07/04/2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução 2682** de 22 de dezembro de 1999. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res\\_2682\\_v2\\_L.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res_2682_v2_L.pdf) Acesso em: 18/06/2019.

BEUREN, Ilse Maria et al. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

BRITO, Osias Santana de. **Controladoria de risco: retorno em instituições financeiras**. São Paulo: Saraiva, 2003.

CARVALHO, Andre Roveri de; VIEIRA, Eloir Trindade Vasques; **A importância da auditoria interna e do controle interno, na redução de fraudes nas instituições financeiras**. 2015. Disponível em: <https://repae-online.com.br/index.php/REPAE/article/view/29/229-246> Acesso em 06/06/2019.

CASAGRANDE, Bruna; BRIGHENTI, Josiane; BORTOLUZZI, Citânia Aparecida Pilatti; CAMARGO, Tiago Francisco de; **Avaliação da extensão dos processos de gestão de riscos em cooperativas de crédito do Estado de Santa Catarina**. 2018. Disponível em: <https://www.brjd.com.br/index.php/BRJD/article/view/200/169>. Acesso em 07/04/2019.

ECKERT, Alex; MECCA, Marlei Salete; BIASIO, Roberto; CONSORTE, Algacir Santo; **Principais causas da inadimplência de pessoas físicas junto a uma cooperativa de crédito: Estudo de caso em uma unidade do Sicredi**. 2013. Disponível em: [file:///C:/Users/User/Downloads/441-2189-1-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/441-2189-1-PB%20(3).pdf) Acesso em 27/10/2019.

FERREIRA, Marco Aurélio Marques; OLIVEIRA, Livia Maria de; SANTOS, Lucas Maia dos; ABRANTES, Luiz Antônio; **Previsão de risco de crédito para definição do perfil de clientes de um banco de varejo**. 2011. Disponível em: <https://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/1648/1728> Acesso em: 27/10/2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JERONIMO, Matheus Tortorelli; PRAZERES, Fabiano Siqueira dos. **A Inadimplência e a liberalidade das linhas de crédito: um estudo de caso em uma instituição financeira**. 2015.

Disponível em: [http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170627112741.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170627112741.pdf) Acesso em: 10/06/2019.

KAPPEL, Rodrigo da Silveira; DORFEY, Débora. ZONATTO, Vinícius Costa da Silva. **Análise do risco de crédito e sua contribuição para a redução da inadimplência:** Um estudo de caso com aplicação de regressão logística em uma instituição financeira. 2016. Disponível em: <http://www.domalberto.edu.br/wp-content/uploads/2016/08/An%C3%A1lise-do-Risco-de-Cr%C3%A9dito-e-sua-Contribui%C3%A7%C3%A3o-para-a-Redu%C3%A7%C3%A3o-da-Inadimpl%C3%Aancia-Um-estudo-de-Caso-com-Aplica%C3%A7%C3%A3o-de-Regress%C3%A3o-Log%C3%ADstica-em-uma-Institui%C3%A7%C3%A3o-Financeira..pdf> acesso em 07/04/2019.

KUSSLER, Carlos Odair Tavares; SILVA, Everaldo da; **Gerenciamento na análise de risco de crédito.** 2017. Disponível em: <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/revistahumus/article/view/7009/4429>. Acesso em 28/03/2019.

MACIEL, Harine Matos; MACIEL, Wlisses Matos. **Análise da inadimplência bancária:** um estudo de caso da região metropolitana de Fortaleza. 2017. Disponível em: <http://www.conexoes.ifce.edu.br/index.php/conexoes/article/view/867/1002> 2017 Acesso em 07/06/2019.

MAGRO, Dal Cristian Baú; MONDINI, Vanessa Edy Dagnoni; HEIN, Nelson. **Gestão dos riscos de inadimplência dos tomadores de crédito:** Um Estudo em uma Cooperativa de Crédito. Disponível em: <http://www.atena.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/pensarcontabil/article/viewFile/2530/2156> Acesso em: 28/03/2019.

NASCIMENTO, Auster Moreira. REGINATO Luciane. **Controladoria:** Instrumento de apoio ao processo decisório. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, Luiz Carlos da Silva; SOARES, Gustavo Fernandes. **Gestão de riscos operacionais e controles internos:** um estudo em um banco em Goiás. 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/rcontabilidade/article/view/18313/15830> Acesso em 06/06/2019.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito:** empresas e pessoas físicas. São Paulo: Atlas, 2003.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de crédito:** instrumento de organização econômica da sociedade. Porto Alegre: Riggel, 2003.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito:** concessão e gerência de empréstimos. 5 ed. São Paulo: Atlas. 2000.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUSA, Queila Hillesheim. PETRI, Sergio Murilo. ANJOS, Edenise Aparecida dos. **Análise dos fatores preditivos de risco para inadimplência dos cooperados em uma cooperativa de crédito.** 2018. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/congressocont/index.php/IIIContUFRGS/IIIContUFRGS/paper/view/116/77> Acesso em: 18/06/2019.

TRAPP, Adriana Cristina Garcia. CORRAR, Luiz J. **Avaliação e gerenciamento do risco operacional no Brasil:** análise de caso de uma instituição financeira de grande porte. 2005. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519-70772005000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772005000100002) Acesso em: 07/04/2019.

UTZIG, Mara Jaqueline Santore; CARPES, Antonio Maria da Silva; CUNHA, Roberto da. **Análise do sistema de controles internos na gestão de riscos.** 2012. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/viewFile/218/218>. Acesso em: 05/06/2019.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.