

UNIVERSIDADE ALTO VALE DO RIO DO PEIXE (UNIARP)

MESTRADO ACADÊMICO EM DESENVOLVIMENTO E SOCIEDADE

CARLOS ODAIR TAVARES KUSSLER

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO GERENCIAMENTO DE RISCOS DE CRÉDITO
NA COOPERATIVA SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SP/SC**

CAÇADOR, SC

2018

CARLOS ODAIR TAVARES KUSSLER

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO GERENCIAMENTO DE RISCOS DE CRÉDITO
NA COOPERATIVA SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SP/SC**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Desenvolvimento e Sociedade, Linha de Pesquisa em Desenvolvimento Organizacional e Sustentabilidade, da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Desenvolvimento e Sociedade**.

Orientador: Prof. Dr. César Augustus Winck

**CAÇADOR, SC
2018**

Catálogo Fonte, elaborada pela Bibliotecária: Célia De Marco / CRB14-692 da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP – Caçador – SC.

K97r

Kussler, Carlos Odair Tavares

Relações interpessoais no gerenciamento de riscos de crédito na cooperativa SICREDI Parque das Araucárias PR/SP/SC. Carlos Odair Tavares Kussler. Caçador, SC. EdUNIARP: 2018.

89f

Orientador: Prof. Dr. César Augustus Winck

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Desenvolvimento e Sociedade, Linha de Pesquisa em Desenvolvimento Organizacional e Sustentabilidade, da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento e Sociedade.

1. Cooperativismo. 2. Desenvolvimento Regional. 3. Tomada de decisão. 4. Gestão de Cooperativas I. Winck, Cesar Augustus II. TITULO.

CDD: 658

CARLOS ODAIR TAVARES KUSSLER

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO GERENCIAMENTO DE RISCOS DE CRÉDITO
NA COOPERATIVA SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SP/SC**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação apresentada no Curso de Mestrado Acadêmico em Desenvolvimento e Sociedade, Linha de Desenvolvimento Organizacional e Sustentabilidade, da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Desenvolvimento e Sociedade**.

BANCA EXAMINADORA

Dr. César Augustus Winck (UNIARP)
(Presidente da Banca/ Orientador)

Dra. Rosana Claudio Silva Ogoshi (UNIARP)
(Membro da banca)

Dra. Enise Barth (UFFS)
(Membro da banca)

Caçador, SC, 31 de outubro de 2018.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos grandes amores da minha vida, minha esposa Janildes, meu filho Antônio Carlos e meus pais Levino e Veronica, que sempre me apoiaram e incentivaram neste projeto pessoal, além da compreensão pela grande ausência e pelo incentivo nas horas difíceis.

Também dedico ao meu Orientador Prof. Dr. César Augustus Winck pelo apoio, conhecimento e sabedoria compartilhados para comigo.

E, para finalizar, dedico este trabalho a diretoria executiva e ao Conselho de Administração da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC e não poderia deixar de mencionar também aos gerentes de agência que foram muito importantes para o desenvolvimento desta Dissertação de Mestrado.

RESUMO

O estudo aqui apresentado possui relevância para as Cooperativas, visto que parte do resultado destas vem sendo consumido pelos riscos de Crédito, e o provisionamento das operações, vem evoluindo, acarretando perdas nas carteiras de crédito, e em algumas circunstâncias estagnando o crescimento e o desenvolvimento das cooperativas. O estudo objetivou identificar se as relações interpessoais influenciam no Gerenciamento do Risco de Crédito, e se este gerenciamento está sendo realizado de forma correta, tendo como lócus de pesquisa, a Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC. A pesquisa caracterizou-se como descritiva e de abordagem qualitativa, com a aplicação de questionários estruturados para 21 gerentes de agência e três diretores da cooperativa estudada afim de se observar de que forma as relações interpessoais influenciam no gerenciamento do risco de crédito, utilizando-se também de revisões bibliográficas em bases de dados nacionais e internacionais e análise documental (documentos contábeis e gerenciais da Cooperativa estudada). Com os resultados, pode-se verificar que as relações interpessoais prejudicam e interferem nas análises e concessões de crédito aos associados, devido à importância e relevância que a mesma possui, junto aos respondentes, sendo que 62,5% consideram que as relações interpessoais na concessão do crédito, possuem importância relevante, e por isso, diversas vezes, não se observa outros fatores nas análises de crédito, que poderiam auxiliar a reduzir as fragilidades na concessão. Também verificou-se que por diversas vezes, os procedimentos e normas de análise e concessão de crédito estabelecidas pela Cooperativa objeto do estudo, eram desconsideradas, e que sobressaía-se se na análise de crédito, várias questões relacionadas às relações interpessoais dos gestores com os associados, principalmente influenciadas pela amizade, classe social e demasiada confiança nos associados. O procedimento correto e indicado é analisar a disponibilidade de crédito baseada nas normas bancárias, e em informações confiáveis disponíveis para a confirmação das operações. Conclui-se que os gestores responsáveis pela concessão do crédito tomam decisões fortemente baseadas em suas relações interpessoais, tornando as análises de crédito subjetivas e aumentando os riscos para a Cooperativa estudada, e por consequência, dificultando a tomada de decisão de forma consciente e assertiva.

Palavras – Chave: Cooperativismo. Desenvolvimento Regional. Tomada de decisão. Gestão de Cooperativas

ABSTRACT

The study presented here has relevance to the Cooperatives, since part of the result of these has been consumed by credit risks, and the provisioning of operations, has been evolving, causing losses in credit portfolios, and in some cases stagnating growth and development of cooperatives. The study aimed to identify if the interpersonal relations influence in Credit Risk Management, and if this management is being carried out in a correct way, having as a locus of research, Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR / SP / SC. The research was characterized as descriptive and qualitative approach, with the application of structured questionnaires to 21 agency managers and three directors of the cooperative studied in order to observe how the interpersonal relations influence the management of credit risk, using bibliographic reviews in national and international databases and documentary analysis (accounting and management documents of the cooperative). With the results, it can be verified that the interpersonal relationships impair and interfere in the analyzes and credit concessions to the members, due to the importance and relevance that it has, with the respondents, being that 62.5% consider that the interpersonal relations in the concession of credit, and therefore, several times, no other factors are observed in the credit analyzes, which could help reduce the weaknesses in the concession. It was also found that, on several occasions, the procedures and standards for analysis and granting of credit established by the Cooperative object of the study were disregarded, and that in the credit analysis several questions related to the interpersonal relations of managers with the associated, mainly influenced by friendship, social class and too much trust in associates. The correct and indicated procedure is to analyze the availability of credit based on the banking rules, and in the reliable information available for the confirmation of the operations. It is concluded that the managers responsible for granting credit take decisions that are strongly based on their interpersonal relationships, making credit analyzes subjective and increasing the risks for the cooperative studied, and consequently making decision making in a conscious and assertive way.

Keywords: Cooperativism. Regional Development. Decision Making. Cooperative Management.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01: Presença do SICREDI no Brasil.....	55
Figura 02: Mapa de atuação SICREDI Parque das Araucárias PR/SC/SP.....	57

LISTA DE QUADROS TABELAS

Quadro 01 - Modalidades de crédito.....	28
Quadro 02 – “Cs” do crédito.....	30
Tabela 01 - Classificação de risco.....	40
Quadro 03 - Fontes de informação.....	46
Quadro 04 – Metodologias e aspectos da pesquisa a serem atendidos ..	51
Quadro 05 – Roteiro do questionário considerando os aspectos da pesquisa a serem atendidos.....	52
Tabela 02 – Percepção por parte dos respondentes acerca da inadimplência que existe hoje na Cooperativa.....	58
Tabela 03- Importância das relações interpessoais na concessão de crédito para os entrevistados.....	58
Tabela 04 - Formas de como a relação de amizade e classe social ajudam na hora de se conceder crédito.....	59
Tabela 05 – De que maneira na ausência de um dos “Cs” do Crédito, as relações de confiança ajudam ou interferem na análise de crédito.....	60
Tabela 06 - Importância do histórico e o relacionamento com o solicitante do crédito.....	60
Tabela 07 - Motivos da procura do crédito nas agências.....	61
Quadro 06 - Participações e Projetos Sociais.....	62
Tabela 08 – Os critérios atendidos para concessão do crédito nas operações.....	64
Tabela 09 – Itens em relação do critério de prioridade que tornaria a concessão inviável.....	65
Tabela 10 - Capacidade de pagamento do tomador do crédito, diante da análise de documentos para comprovação de renda e aprovação.....	65
Tabela 11 - O que pode se identificar em relação ao recurso para	

consulta oferecido pelo Banco Central relacionado ao endividamento do tomador de crédito.....	66
Tabela 12 - Quando da concessão, os bens do tomador de crédito tornam se importante para Cooperativa devido.....	66
Tabela 13 – Número de operações efetivadas nas agências que contem garantias reais.....	67
Tabela 14 - Percentual de vezes em que a Cooperativa consegue atender os requisitos internos e atender de forma satisfatória a demanda dos tomadores de crédito.....	67
Tabela 15 – Considerações em relação às etapas de liberação de crédito.....	68
Tabela 16 – Em relação ao tempo para análise de crédito.....	68
Tabela 17 – Linhas de crédito mais procuradas nas agências.....	69
Tabela 18 – Grau de importância de (1 a 5) de acordo com a prioridade na análise de crédito.....	69
Tabela 19 – Importância da (PLD) – Programa de Lavagem de Dinheiro, na concessão do crédito, por ordem de importância de (1 a 5).....	70
Tabela 20 – Ordem de importância de (1 a 5) de acordo com a sua utilização nas etapas de liberação do crédito.....	70
Tabela 21 – Grau de importância de (1 a 5) das consultas Cadastrais.....	71
Quadro 07 - Etapas para Análise de Crédito.....	72

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APR - Ativo Ponderado de Risco
APR – Ativo Ponderado de Risco
AT - Ativo Total
BACEN – Banco Central
CC – Cooperativa de Crédito
CDI - Certificado de Depósito Interfinanceiro
CMN - Conselho Monetário Nacional
CVM - Comissão de Valores Mobiliários
DOC - Documento de Ordem de Crédito
IF – Instituição Financeira
LTDA – Limitada
PL – Patrimônio Líquido
PR – Paraná
PR – Patrimônio de Referência
SC – Santa Catarina
SFN – Sistema Financeiro Nacional
SP – São Paulo
SPC – Serviço de Proteção ao Crédito
TBF - Taxa Básica Financeira
TED - Transferência Eletrônica Disponível
TR - Taxa Referencial
VAR – Valor de Risco

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA.....	13
1.2 PROBLEMA.....	15
1.3 JUSTIFICATIVA	16
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo geral	18
1.4.2 Objetivos específicos	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 COOPERATIVA DE CRÉDITO	19
2.1.1 Papel das Cooperativas no Desenvolvimento Regional	21
2.2 MERCADO FINANCEIRO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)	22
2.2.1 Elementos que compõem o Sistema Financeiro Nacional (SFN)	23
2.2.1.1 Conselho Monetário Nacional (CMN)	23
2.2.1.2 Banco Central do Brasil (BACEN)	23
2.2.1.3 Comissão de Valores Mobiliários (CVM)	24
2.2.1.4 Bancos	24
2.3 OPERAÇÕES DE CRÉDITO	26
2.3.1 Classificação das operações de crédito	27
2.3.2 Prazos das operações de crédito	28
2.3.3 Taxa de juros	29
2.3.4 Operações pré e pós-fixadas	29
2.4 POLÍTICAS DE CRÉDITO	30
2.4.1 Acordo de Basileia	31
2.4.2 O risco de crédito dos ativos	32
2.4.3 Risco de crédito de derivativos	32
2.4.4 Risco cambial	33
2.4.5 Risco de mercado	33

2.4.6 Riscos de liquidez	34
2.4.7 Acordo de Basileia – estrutura de capitais	35
2.5 RISCO DE CRÉDITO.....	38
2.5.1 O risco do relacionamento interpessoal na concessão de crédito.....	38
2.5.2 Riscos enfrentados pelos intermediadores financeiros	40
2.5.3 Custos e riscos.....	41
2.5.4 Limite e Risco de Concentração de crédito	42
2.5.5 Decisões de crédito no varejo e no atacado	43
2.5.6 Retorno esperado e mensuração de risco de um empréstimo	44
2.5.7 Recomendações para gerenciamento de risco	45
3 METODOLOGIA	47
3.1 TIPO DE PESQUISA	48
3.1.1 Quanto à abordagem.....	48
3.1.2 Quanto aos meios	48
3.1.3 Quanto aos fins	49
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	49
3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	50
3.3.1 Técnicas e instrumentos de coletas de dados	50
3.3.2 Técnicas de análise e interpretação de dados.....	51
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	53
4.1 HISTÓRIA DO SISTEMA SICREDI	53
4.2 HISTÓRIA DO SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SC/SP	55
4.3 QUANTO A PROBLEMÁTICA.....	57
4.4 QUANTO AOS OBJETIVOS	61
CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
REFERÊNCIAS.....	76
APÊNDICES	82

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA

As Cooperativas visam, constantemente, eficiência e eficácia no seu sistema organizacional. O aperfeiçoamento das ferramentas de trabalho nas organizações, incrementado pelo impacto da tecnologia e globalização, estão dimensionando uma nova visão de mercado. Com isso, é importante buscar novas ferramentas e tecnologias para que as Cooperativas se tornem competitivas frente aos concorrentes, tudo isso visando um aumento na participação de mercado (SOUZA; FIGUEIREDO, 2014).

As ferramentas de trabalho são fundamentais para as Cooperativas medirem desempenho e lucratividade nas suas operações, principalmente, no quesito crédito (SILVA, 2008), pois as vendas e negócios produzidos, sem ter ferramentas adequadas para mensurar, pode-se dar uma falsa percepção de que a empresa está atingindo seus objetivos e o seu planejamento.

Um dos pontos em que se busca eficiência e eficácia é o gerenciamento de risco de crédito, sendo que esta é uma das principais preocupações das Instituições Financeiras (IF) e Cooperativas de Crédito, pois impactam diretamente no resultado, comprometendo com isso o crescimento (SECURATO, 2012).

Nas negociações, frequentemente, estabelecem-se relações interpessoais amparadas por reciprocidade, confiança, amizade e parentesco onde busca-se obter a principalidade junto ao associado para que o mesmo tenha a Cooperativa como sua principal Instituição Financeira na movimentação dos seus recursos. As relações interpessoais tornam-se importantes nas Cooperativas, justamente pelo fato das mesmas terem uma proximidade com seus associados, estabelecendo-se uma relação de cuidado e zelo pelos mesmos (PAULI; ROSENFELD, 2017).

Porém através das relações interpessoais, pode-se afetar a concessão de crédito, pois, se levado em consideração apenas aspectos de confiança, amizade e

reciprocidade, as inadimplências e perdas com operações tornam-se expressivas. A relação de confiança não deve interferir no acesso ao crédito ou causar ameaças de recebimento ou, até mesmo, na falência da Cooperativa (PAULI; ROSENFELD, 2017).

A confiança interpessoal faz com que haja a não observância adequada na concessão de crédito, negligência nos cuidados de formalização e confecção dos contratos (RODRIGUES, 2017).

Diante disso, o presente tema torna-se relevante para as Cooperativas nos dias atuais, não basta apenas obter um volume adequado de vendas, se estas não forem analisadas e geridas de forma adequada na concessão (MEINEN; PORT, 2014). A má concessão de crédito impacta diretamente na rentabilidade das Cooperativas, pois aumenta a inadimplência e as perdas e isso impacta no seu resultado e no seu fluxo de caixa, pois terá que dispender de recursos para repor estoque.

As Cooperativas de Crédito hoje integradas ao Sistema Sicredi somam 122 unidades, presentes em 20 Estados brasileiros, com 3,4 milhões de associados, administram 66,1 bilhões de ativos. O sistema Sicredi, bem como as Cooperativas de Crédito, crescem em média 20% ao ano (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017) por isso também a preocupação de se ter um adequado gerenciamento de risco de crédito.

A Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP, objeto deste estudo, possui sua área de atuação no Sudoeste do Paraná (PR), Oeste e Meio Oeste de Santa Catarina (SC) e Ribeirão Preto e região em São Paulo (SP), está presente nestas regiões em 19 municípios e conta com 22 agências, possui 42,6 mil associados, administra 501,3 milhões de ativos e 83,8 milhões de patrimônio líquido (SICREDI, 2016).

Nas Cooperativas de Crédito, o risco de crédito torna-se de suma importância para o resultado (SECURATO, 2012), pois a carteira de crédito é uma das principais fontes de receita das Cooperativas, quando não gerida de forma adequada pode trazer perdas para os associados, fazendo com que os mesmos tenham que arcar com os prejuízos.

A falta de resultados faz com que as Cooperativas não se desenvolvam e, conseqüentemente, não consigam cumprir com a função social de agregar renda para os associados e contribuir para o desenvolvimento regional.

1.2 PROBLEMA

Um dos desafios das Cooperativas de Crédito nos dias atuais é manter-se no mercado, isso devido à competitividade que existe, seja por parte de outras cooperativas ou bancos e, também, pelos próprios associados que estão seletivos nas suas negociações.

Nesse contexto de competitividade as Cooperativas de Crédito estão inseridas de forma restrita no Sistema Financeiro Nacional, contudo, possuem potencial para transformarem-se em alternativa viável para as necessidades de serviços e produtos bancários (MEINEN; PORT, 2014). Todavia, estas Instituições precisam se adequar para tornarem-se competitivas dentro do mercado onde atuam de forma a atender os anseios de seus associados, ampliando e fortalecendo sua atividade no mercado financeiro.

Porém, para que ocorra a consolidação das Cooperativas no mercado é necessário, além de investimentos em novas tecnologias, produtos, serviços, atendimento, entre outros, a busca pelo resultado, mesmo este não sendo a principal meta da sociedade cooperativa. Faz-se necessário que o mesmo seja realizado de forma a conduzir a organização à obtenção de resultados a fim de dar continuidade para a Cooperativa como alternativa econômica para seus associados e contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde estão inseridas (RUTTO; OLUOCH, 2017).

Nas tomadas de decisões deve-se analisar dados contábeis, estatísticos, comportamentais e culturais (SILVA, 2008) que darão suporte ao planejamento da ação trazendo segurança para o desenvolvimento das Cooperativas, evitando tomadas de decisões baseadas em emoções, mas sim de modo racional.

Com decisões baseadas apenas em relações interpessoais pode-se causar prejuízos para a Cooperativa e, conseqüentemente, para os seus associados, o que pode atrapalhar o crescimento do crédito e o possível desenvolvimento que este

pode provocar.

As decisões tomadas de forma equivocadas, principalmente no que se refere ao gerenciamento de risco de crédito, podem vir a levar problemas a Cooperativa. Com isso, se as operações de crédito forem concedidas de forma apropriada, e com a adequada análise de risco, a Cooperativa terá um resultado satisfatório.

Haja vista que uma considerável parte das receitas advém da carteira de empréstimos, se as operações não tiverem risco de recebimento, a Cooperativa gerará resultados. O associado terá participação nas sobras, constituindo-se, dessa forma, um modelo agregador de renda, pois permite a participação do mesmo. Geralmente, o custo para se trabalhar com uma Cooperativa não se torna tão oneroso se comparado com os bancos, assim, os associados economizam e conseguem gerar renda. Por outro lado, se a análise for deficitária os associados correm risco de perdas.

Quando se gera renda para os associados as Cooperativas contribuem para o desenvolvimento regional, pois permitem que as famílias invistam em suas atividades de forma a garantir maior lucratividade e geração de empregos, além de reinvestirem nas comunidades aquilo que é captado na região em forma de empréstimos e investimentos (BONATTI, 2013).

Visto isso, define-se o seguinte problema que guiou o estudo e pesquisa: Qual a importância das relações interpessoais no gerenciamento do risco de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC?

1.3 JUSTIFICATIVA

O presente tema foi escolhido devido à relevância que o mesmo possui na Cooperativa, pois parte do resultado está sendo consumido pelo Risco de Crédito e o provisionamento das operações vem evoluindo, acarretando perdas na carteira de crédito e, em algumas agências, estagnando o crescimento e o desenvolvimento das mesmas, afetando o desenvolvimento local, comprometendo as operações de Crédito para investimento e custeio, prejudicando a renda e geração de empregos. Além disso, a escolha também se deve à conveniência do estudo, devido ao fato do pesquisador possuir experiência profissional de oito anos na Cooperativa analisada.

As relações interpessoais podem ser um dos fatores que vêm causando o não recebimento dos empréstimos concedidos aos associados e este item, atualmente na Cooperativa, não vem sendo verificado nas concessões de crédito.

Foram realizadas buscas em base de dados utilizando as Plataformas Scielo e Spell, foi constatado que já existem diversas publicações acerca do tema Gerenciamento e Análise de Risco de Crédito, porém não existe nenhum estudo na literatura sobre as Relações Interpessoais no Gerenciamento de Risco de Crédito. Este fato transforma a pesquisa num tema inovador.

Com resultados satisfatórios, a Cooperativa oferece benefícios aos seus associados e comunidade por aprimorar a preocupação com o desenvolvimento socioeconômico regional, participar e desenvolver atividades que aumentem a qualidade de vida das pessoas e agregar renda para um melhor desenvolvimento do meio onde elas estão inseridas (BONATTI, 2013).

A Cooperativa objeto do estudo contribui na geração de empregos nas regiões onde atua, possui atualmente 249 colaboradores trabalhando diretamente nas agências, (SICREDI, 2017), além de gerar outros 44 empregos indiretos com empresas terceirizadas, totalizando, portanto, 293 empregos diretos e indiretos na sua área de atuação.

Várias Cooperativas, inclusive, têm programas sociais implementados nas cidades onde atuam, preocupando-se não somente com o aspecto econômico, mas também com os aspectos sociais e ambientais, ajudando as pessoas a terem uma visão cooperativa e ajuda mútua entre as pessoas, contribuindo para qualidade de vida na sociedade. Na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias pode-se citar o Programa União Faz a Vida, Programa Crescer, Programa Pertencer, Projeto de Recuperação de Nascentes de Rios, Natal Cooperativo, Projeto Parque Estadual das Araucárias e Educação Financeira (SICREDI, 2016).

Com isso, às vezes, a Cooperativa acaba por cumprir com o papel que é do Estado, não com referência à distribuição de recursos, mas sim, da criação de projetos sociais e ambientais que venham proporcionar para as pessoas, e para os locais onde as mesmas residem, oportunidades de melhoria (BONATTI, 2013).

As Cooperativas, no entanto, têm este papel importante de dar o equilíbrio entre o econômico, social e ambiental, sendo em algumas regiões um agente de

mudança para as cidades e as regiões onde as mesmas atuam (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017) são agentes de mudança, pois influenciam na vida de várias pessoas que são apenas usuárias ou associados.

A linha de pesquisa em que a pesquisa insere no programa de Mestrado em Desenvolvimento e Sociedade foi a de Desenvolvimento Organizacional e Sustentabilidade, estando o Cooperativismo incluso nessa linha.

Este estudo permitiu vários benefícios para Cooperativa estudada, pois ajudará os gestores a serem mais assertivos no Gerenciamento de Risco, melhorando os resultados. Para a Universidade foi importante, pois contribuirá para o desenvolvimento regional dos municípios onde a Cooperativa atua.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Analisar como as relações interpessoais influenciam no gerenciamento do risco de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, visando à obtenção de resultados para os associados.

1.4.2 Objetivos específicos

- Descrever o sistema financeiro e a contribuição que as Cooperativas de Crédito trazem para o desenvolvimento regional na área de inserção da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC;
- Identificar de que forma as relações interpessoais, dentro da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, influenciam na análise e concessão de crédito aos associados;
- Criar um roteiro de concessão de crédito para auxiliar os gerentes da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC nas análises de Crédito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 COOPERATIVA DE CRÉDITO

O cooperativismo surgiu como uma possibilidade de fortalecer as pessoas em cenários de dificuldades. A Cooperativa é uma organização de pessoas em um ambiente democrático, dando ênfase na autogestão e na distribuição de recursos, trabalhando em prol de um bem comum (DIAS; GAMARANO; ALVES, 2017).

As Cooperativas de Crédito são instituições financeiras autorizadas e reguladas pelo Conselho Monetário Nacional para trabalharem no Sistema Financeiro Nacional, com o objetivo de atender a determinadas classes de associados e suas necessidades financeiras, serviços e produtos do mercado financeiro através de sua própria organização. Os associados depositam suas divisas na cooperativa e está administra captando e emprestando o dinheiro com um custo reduzido para o tomador (JACQUES; GONÇALVES, 2016).

Levando em consideração que as cooperativas de crédito são isentas do depósito compulsório, elas conseguem gerenciar todo o recurso nelas depositado. As cooperativas de crédito também possuem estruturas enxutas, repassando poucos encargos financeiros para seus associados na hora de emprestar o dinheiro. Contudo, sempre com critérios que visem à segurança do retorno deste empréstimo, e, ainda, cobrindo suas despesas e custos à cooperativa, ao final do período, obterem sobras, leva-se está à decisão da assembleia geral com o objetivo de distribuí-las ao associado proporcional a movimentação de cada um (SCHARDONG, 2002).

As cooperativas de crédito, para compensarem seus documentos no sistema de pagamentos brasileiro e terem acesso a outros serviços financeiros, dependem do suporte de um banco. As cooperativas não são bancos, contudo, unidas em seus sistemas, elas formaram e constituíram o seu próprio banco comercial, que, desta

forma, integra operacionalmente as cooperativas de crédito ao sistema financeiro nacional (MEINEN; DOMINGUES; DOMINGUES, 2002).

As cooperativas são classificadas dentro de seu ramo de atividade e sua forma de estrutura, com o objetivo de fortalecer o sistema e dar sustentabilidade, representatividade e organização em escala se unem, formando cooperativas centrais ou federações de cooperativas e confederações de cooperativas (NIYAMA; OLIVEIRA, 2012).

As cooperativas de crédito são administradas pelos próprios associados, que dentro de sua assembleia elegem pessoas para tomar frente da cooperativa. A assembleia é sempre a ordem maior, seguindo-se o Diretor Presidente, Diretor Vice-Presidente, Conselho Administrativo e Conselho Fiscal. Dentro deste contexto, os Diretores, através de critérios de avaliação, têm autonomia para contratar profissionais da área para auxiliarem na administração, planejamento e execução das tarefas da cooperativa, nos vários cargos e funções pertinentes a atividade financeira (MEINEN; DOMINGUES; DOMINGUES, 2002).

De acordo com o artigo 47 da lei nº 5764/71, as cooperativas serão administradas por uma Diretoria ou Conselho de Administração, que deverá ser composto exclusivamente por associados eleitos em Assembleia Geral para um mandato nunca superior a 4 (quatro) anos, sendo permitida a reeleição, desde que observada a renovação mínima de 1/3 (um terço) do total dos membros do Conselho ou Diretoria. Conselho Fiscal é uma comissão permanente, selecionada pela Assembleia Geral de associados, de caráter independente. Sua missão é cuidar para que os interesses do coletivo estejam seguros, através de inspeção e supervisão periódica dos funcionários da Cooperativa (MEINEN; DOMINGUES; DOMINGUES, 2002, p. 61).

Com certeza, um dos problemas da economia brasileira é a escassez do crédito, essa dificuldade faz com que as próprias classes venham a se organizar a ponto de se autofinanciarem, com burocracia e custos reduzidos, e flexibilidade. É aí que entram as cooperativas de crédito, que em países desenvolvidos já possuem tradição e representatividade financeira considerável naquelas economias (SAUNDERS, 2000).

Segundo Saunders (2000, p. 41) "As Cooperativas de Crédito (CCs) são as mais numerosas das instituições que formam o segmento de poupança da indústria de intermediação financeira".

As Cooperativas de crédito podem ser consideradas uma das "molas propulsoras" do desenvolvimento regional, principalmente por ofertarem crédito e

outros serviços aos seus associados de forma democrática, tanto em pequenas quanto em grandes localidades.

2.1.1 Papel das Cooperativas no Desenvolvimento Regional

O cooperativismo é uma das formas avançadas de organização da sociedade, pois possibilita superar dificuldades em torno de necessidades e objetivos comuns a diferentes categorias e segmentos produtivos. As cooperativas funcionam de forma democrática, sendo seu objetivo prestar serviço aos seus associados, no qual são chamados de cooperados. Por não visarem o lucro, tem por finalidade promover bens e serviços a custos menores, gerando um melhor bem-estar social (COSTA; JUNIOR; SILVA, 2015). Tudo o que a cooperativa gera é reinvestido no local onde atua, fazendo com que haja uma adequada distribuição de renda e riqueza, que pode se transformar em bens e serviços dependendo do ramo de atuação da cooperativa.

No cooperativismo não existe o espírito de competição e sim de igualdade, sendo objetivo dos sócios propiciarem trabalho e renda para as pessoas que necessitam, gerando desenvolvimento regional. Além de minimizar o desemprego, as cooperativas acabam desfazendo a concentração de riquezas, distribuindo renda e oportunidades (ESTANISLAU; BORGES, 2011). Outra característica importante que as cooperativas possuem é o fato de permitirem aos associados e comunidades o consumo e o investimento, injetando de forma direta recursos na economia, gerando desenvolvimento.

As sobras geradas pelas cooperativas voltam para os seus associados após a assembleia. A região onde o associado está inserido é beneficiada, pois terá circulação de recursos, elevando o consumo que, por consequência, gerará empregos e arrecadação de impostos (ESTANISLAU; BORGES, 2011).

Os associados das cooperativas recebem incentivos em forma de treinamentos, assistência técnica e com isso desenvolvem competências e conhecimentos que acabam contribuindo para o desenvolvimento, oportunizando oportunidades de trabalho e geração de renda, conseguindo contribuir com a sociedade (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017).

Os empregos diretos e indiretos que as cooperativas geram fazem a economia local, onde as mesmas estão inseridas, girar. Empregos diretos são os dos funcionários e cooperados e empregos indiretos referem-se aos terceirizados que prestam serviços ou aqueles que dependem da cooperativa. Outro fator importante é o crédito, que tem um papel fundamental no desenvolvimento econômico, pois permite investimentos e realização de projetos que gerarão renda e emprego, contudo, os efeitos do crédito podem demorar um pouco para aparecer, pois demandam um tempo para a sua alocação, por isso a importância de se observar os anos seguintes para medir o seu resultado (SCHUNTZEMBERGER *et al.*, 2015).

As regiões onde existem e atuam as cooperativas o acesso ao crédito se torna acessível e desburocratizado, gerando desenvolvimento. O movimento de expansão realizado pelas cooperativas permite uma inclusão financeira para as pessoas de menor poder aquisitivo, gerando empregos, renda e reduzindo a pobreza.

As cooperativas estão em locais onde os bancos não têm interesse, promovendo a inclusão social de pequenos empresários, microempresários e microempreendedores e que já atende médias e grandes empresas (JACQUES; GONÇALVES, 2016).

2.2 MERCADO FINANCEIRO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)

O Sistema Financeiro Nacional é composto pelo conjunto de instituições que se dedicam, de alguma forma, ao trabalho de proporcionar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores. O mercado financeiro, onde se processam essas transações, permite que um agente econômico qualquer (pessoa física ou jurídica), sem perspectivas de aplicação, em algum empreendimento próprio, da poupança que é capaz de gerar seja colocado em contato com outro, cujas perspectivas de investimento superem as respectivas disponibilidades de poupança (ASSAF NETO, 2014).

Regulado pela Constituição Federal de 1988, o Sistema Financeiro Nacional permite, através de suas estruturas, à economia nacional manter um balizador entre poupadores e investidores, ajustando ofertas e demandas, proporcionando assim

certo rumo para o mercado financeiro de tal forma a buscar tranquilidade e fortalecimento da moeda nacional (SILVA, 2008).

2.2.1 Elementos que compõem o Sistema Financeiro Nacional (SFN)

2.2.1.1 Conselho Monetário Nacional (CMN)

Órgão máximo dentro do Sistema Financeiro Nacional, que tem como sua responsabilidade toda a edição de normas para regular o sistema financeiro e seu comportamento, oportunizando, em consequência disto, o desenvolvimento econômico através da troca de riquezas no mercado financeiro de forma a resguardar a segurança e permitindo a geração de bens e serviços no país (ASSAF NETO, 2014).

Junto ao Conselho Monetário Nacional atuam, ainda, o Banco Central do Brasil - BACEN e a Comissão de Valores Mobiliários – CVM eles formam o chamado sistema normativo do Sistema Financeiro Nacional - SFN, responsáveis pelo funcionamento do mercado e suas instituições, sendo que ao CMN cabe a função de traçar e criar as normas, por isso é tratado como órgão normativo, já o BACEN e a CVM são responsáveis por fazer se cumprir os normativos por isso chamam se de órgãos fiscalizadores do SFN (COLLI; FONTANA, 1996). Possui, também, a função de propiciar o aperfeiçoamento das instituições e os instrumentos financeiros tornando mais eficiente o sistema de pagamento e mobilização de recursos.

2.2.1.2 Banco Central do Brasil (BACEN)

No Brasil, como em outros países, o Banco Central tem o poder e a função de controlar a oferta da moeda e do crédito, executando as políticas monetárias e cambiais no país.

O Banco Central é o órgão executivo central do Sistema Financeiro Nacional. É ele que se encarrega de cumprir e fazer cumprir as determinações das leis e das normas provenientes do Conselho Monetário Nacional, desta forma, o Banco Central se transforma em instrumento para o estado intervir diretamente nas instituições financeiras e, indiretamente, na economia nacional. Em outras palavras, o Banco

Central pode ser considerado o banco dos bancos que regula e executa a política monetária, gerindo o Sistema Financeiro Nacional (OLIVEIRA; NERY; SANTOS, 2014).

Afirmam Colli e Fontana (1996, p. 25), “compete ao Banco Central cumprir e fazer cumprir as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional”.

2.2.1.3 Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

A Comissão de Valores Mobiliários é uma entidade ligada ao Ministério da Fazenda e atua no controle do mercado de ações regulando, fiscalizando, disciplinando, desenvolvendo e dando credibilidade, através de criterioso sistema de avaliação das empresas e sua oferta de capitais no mercado (OLIVEIRA; NERY; SANTOS, 2014).

“A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) objetiva, como fim principal, regulamentar e fomentar o mercado de capitais no país, criando os pressupostos necessários para que o mesmo se desenvolva a serviço do progresso nacional” (SCHARDONG, 2002, p. 34). Protege os investidores contra as irregularidades e outros tipos de atos ilegais que manipulam os preços de valores mobiliários nos mercados primários e secundários de ações.

2.2.1.4 Bancos

Os bancos são instituições financeiras autorizadas pelo Conselho Monetário Nacional a atuar no mercado financeiro e tem como sua principal atividade captar e vender recursos financeiros intermediando valores entre pessoas que possuem sobra de dinheiro e outras que necessitam, ou seja, sua função consiste em oferecer determinados serviços e produtos a seus clientes e receber uma remuneração por esses serviços prestados (SILVA, 2008).

A captação de recursos é feita através de depósito à vista (conta corrente) e depósitos a prazo (aplicações financeiras e poupança) e a aplicação ocorre em títulos do governo ou privados, ou ainda, emprestarem aos seus próprios clientes (pessoas jurídicas ou pessoas físicas) cobrando taxas e tarifas. A concessão de

crédito, a partir da utilização de critérios de avaliação de capacidade de pagamento e reciprocidade individual de cada cliente, rende também encargos financeiros, rentabilizando as instituições financeiras (SECURATO, 2012).

Apesar das pessoas físicas e jurídicas depositarem seus valores nas instituições financeiras, não necessariamente, as instituições financeiras conseguem fazer uso de todos estes valores, visto que há necessidade de se manter determinado percentual dos depósitos, depositados junto ao BACEN, o que se denomina de depósitos compulsórios e serve como mecanismo para o governo controlar a oferta de dinheiro no mercado financeiro pelas instituições financeiras, ou seja, quanto menor o depósito compulsório, maior será a liquidez dos bancos e maior será a oferta de crédito, reduzindo o "*spread*" (diferença entre o custo de captação e a taxa de juro cobrada nos empréstimos), haja vista que terá mais recursos disponíveis para operações e com isso maior competitividade entre as Instituições Financeiras.

Em abril de 2005, o Comitê de Política Monetária diminuiu o depósito compulsório para 45%, aumentando a oferta do dinheiro. Então, de cada R\$ 100,00 (cem reais) depositados existe a obrigação de depositar um compulsório equivalente a R\$45,00 (quarenta e cinco reais) valor este necessário para manter a saúde financeira e liquidez, caso haja um grande volume de saques efetuado pelos clientes das Instituições Financeiras. Conforme Filho (1995, p. 19) "para garantir às pessoas (físicas e jurídicas) que confiam seu dinheiro a um banco, existe a obrigatoriedade de manter reservas para cobrir os saques dos correntistas".

Ainda no Sistema Financeiro Nacional, existem instituições financeiras bancárias como: bancos comerciais e cooperativas de crédito, também instituições financeiras não bancárias como: bancos de desenvolvimento, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades de crédito, financiamento e investimento, ou seja, as financeiras, sociedades de crédito mobiliário e, por fim, os bancos múltiplos.

Uma das principais características dos bancos é o fato de compensarem documentos, ou seja, pode-se receber cheque de um cliente de um banco de outro estado, através do banco ao qual se tem conta que não precisa, necessariamente, ser o mesmo banco do emitente do cheque, depositar o determinado cheque e, após o período de compensação (entre 24 e 96 horas), estará com o valor disponível em dinheiro em nossa conta corrente. Se não houvesse o sistema de compensação o

associado, ou cliente, necessitaria se deslocar até aquele Estado para sacar o dinheiro.

O exemplo acima é apenas um dentre vários serviços de compensação que os bancos oferecem. Ainda, pode-se citar o pagamento de boletos e cobranças bancárias, as transferências entre contas como o DOC (documento de ordem de crédito) a TED (transferência eletrônica disponível) entre outros (ZVI, 2006).

As instituições financeiras, dentro de seu contexto, possuem seu patrimônio líquido, sendo este importante para o seu desenvolvimento. Dentro do mercado financeiro o capital próprio tem grande importância, pois é ele que dá condições a uma Instituição Financeira (IF) de emprestar mais ou menos dinheiro levando em consideração seu volume de capital social. Nas cooperativas de crédito o capital social é fundamental para que a cooperativa tenha condições de atender melhor as demandas de seus associados pois, na medida em que aumenta seu capital, ela amplia o potencial de alavancagem de recursos e as possibilidades para concessão de crédito e realização de investimentos.

As instituições financeiras e demais entidades autorizadas pelo Banco Central a funcionar estão sujeitas às exigências de capital social e patrimônio líquido mínimo como um dos requisitos para operar no sistema financeiro nacional” (NIYAMA; OLIVEIRA, 2000, p. 139).

Cooperativas prestam ainda papel de prestadores de serviços, tanto para clientes oficiais (cobrança de impostos públicos) quanto a particulares, como reguladores do mercado financeiro, intermediários do fluxo financeiro através da movimentação de valores, ou mesmo como empregadores de centenas de funcionários, os bancos e demais instituições financeiras estão inseridas no cenário econômico-financeiro e social do nosso país.

As cooperativas de crédito e os bancos possuem normas e regras similares, seja para funcionamento ou para produtos e serviços que são comercializados por estas. Os produtos e serviços oferecidos possuem muitas características em comum, sejam no seu formato, prazos, taxas, benefícios, entre outros.

2.3 OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Levando-se em consideração a má distribuição de renda do país, não é difícil verificar que é elevada a demanda por recursos financeiros por parte da grande

população, logo, é nesse campo que os bancos e cooperativas têm grande interesse no empréstimo de dinheiro, sendo que esta é uma das principais fontes de receita repassando os recursos captados dos clientes superavitários (que tem sobras de recursos), para os clientes deficitários (tomadores de recursos) cobrando taxas de juros que lhes sejam rentáveis, além de fazer a venda deste dinheiro de forma casada com outros produtos da instituição financeira a título de estabelecer maior número de produtos consumidos pelo cliente, originando a chamada reciprocidade (DIEL; SILVA 2014).

De acordo com Niyama e Oliveira (2000, p. 47), “as operações de crédito representam, usualmente, a principal aplicação de recursos captados pelas instituições financeiras, sendo, portanto, a fonte de receita mais significativa”.

As operações de crédito, em geral, são operacionalizadas através de documento próprio da instituição financeira no qual constam as condições da contratação, estipulando data de vencimento, forma de correção monetária, taxa de juros, juros de mora, valor tomado, garantias, entre outras informações inerentes a determinada operação. Cabe lembrar que as operações nem sempre são vinculadas a um contrato com diversas cláusulas, por vezes, se dão apenas por meio da utilização de nota promissória, ou borderô de crédito (SILVA, 2008).

2.3.1 Classificação das operações de crédito

Existem diversas modalidades de operações de crédito (SECURATO, 2012) que vão desde a contratação de um cheque especial, com juros normalmente mais elevados, até operações para investimentos que possuem prazos de pagamentos mais dilatados e, geralmente, são atrelados a juros menores em função da expectativa de retorno. Ainda, as instituições podem emprestar seu próprio dinheiro ou, quando possível, através de convênio com a união ou outras instituições financeiras repassar empréstimo cobrando determinado *spread* (diferença entre a taxa de empréstimo e de captação) de seus clientes, (SILVA, 2008), sendo que as nomenclaturas das modalidades de crédito são definidas pelo Banco Central, abaixo o quadro 1 demonstra algumas destas modalidades de crédito.

Quadro 01 - Modalidades de crédito

I – Empréstimos	São operações realizadas sem destinação específica ou vínculo a comprovação da aplicação dos recursos. Exemplo: capital de giro.
II - Títulos Descontados	São operações de desconto de títulos, quer sejam duplicatas, que tenham por lastro operações mercantis, quer sejam notas promissórias ou cheques.
III – Financiamentos	Com destinação específica, vinculada à comprovação da aplicação de recursos. Exemplo: financiamentos imobiliários.

Fonte: Adaptado de Silva, 2008.

De acordo com Colli e Fontana (1996, p. 245) “as operações de crédito, para o seu enquadramento no plano de contas instituído pelo Banco Central, variam de acordo com o destino dado aos recursos e atividade predominante do tomador do empréstimo”.

2.3.2 Prazos das operações de crédito

O prazo que concede-se em uma operação de crédito é um elemento de uma política de crédito, a sua definição dependerá de vários fatores, como: a taxa de juros que está sendo praticada, restrições legais, probabilidades de recebimento, o risco de crédito do tomador, sendo que operações de curto prazo apresentam menor risco do que operações de longo prazo, quantidade de vezes que este cliente já tomou crédito e outras mais (SILVA, 2013).

Quando trata-se de um cliente satisfatório, isso fará com que a probabilidade de não recebimento do crédito seja reduzida, fazendo com que o prazo possa ser elevado, pois a incerteza de recebimento será reduzida. Segundo Silva Neto (2002, p. 111), “a probabilidade de pagamento (qualidade do cliente) é outro fator relevante. Quanto melhor for o cliente, maior pode ser o prazo de pagamento, sem que isto afete demasiadamente o risco da empresa”.

É claro que entre todos estes fatores que foram citados, a instituição financeira não pode deixar de analisar o seu fluxo de caixa, prevendo os seus recebimentos, sua inadimplência, prorrogações e outras, para evitar no futuro problemas de liquidez que estas poderão enfrentar.

2.3.3 Taxa de juros

A taxa de juros, basicamente, corresponde ao que uma instituição financeira está cobrando pelo custo e risco de ela emprestar determinado valor considerando o prazo de devolução atrelado com sua margem de receita. Esta taxa pode ser pré-fixada ou pós-fixada através de algum indexador econômico (ZVI, 2006).

Para os bancos emprestarem recursos, os mesmos necessitam captá-los, descontando desses recursos captados o depósito compulsório e os encaixes administrativos, conforme abordagem anterior, dessa forma operação de crédito que envolva remuneração de juros tem a participação de dois agentes econômicos, o poupador que tem recurso disponível e o tomador que necessita de recursos para suprir as suas necessidades (ASSAF NETO, 2014).

Os juros têm um papel importante na política monetária, pois alterações na taxa podem tanto estimular quanto retrain o consumo e o investimento. As famílias quando as taxas de juros estão elevadas se tornam mais resistentes à contração de dívidas e gastos, já nas empresas o cenário de taxas elevadas inibe os investimentos e criação de novos projetos (BARBOZA, 2015).

2.3.4 Operações pré e pós-fixadas

Tanto empréstimos e financiamentos como depósitos a prazo (aplicações financeiras) podem ser contratados com taxas pré ou pós-fixadas, ao passo que a operação pré-fixada estabelece desde seu princípio os encargos de juros que incidirão por determinado período de tempo, oferecendo total consciência do tomador sobre sua despesa financeira como do aplicador sobre seu real valor de rendimento na sua aplicação no momento da contratação do produto (MENDES; FERREIRA, 2012).

Já as operações contratadas com taxas pós-fixadas tanto o aplicador quanto o tomador de crédito ficarão sujeitos às oscilações de mercado, porque, geralmente, os produtos bancários são atrelados a algum indexador econômico como, por exemplo, a TBF (taxa básica financeira), a TR (taxa referencial), o CDI (certificado de depósito interfinanceiro), entre outros tantos indexadores econômicos. Então, em

produtos pós-fixados, ficam os clientes cientes de seus créditos ou débitos somente no final do período e não antecipadamente como nas operações pré-fixadas.

Para Niyama e Oliveira (2000, p, 49) operações pré-fixadas, “são operações em que os encargos são conhecidos por serem previamente determinados, não estando sujeitos a modificações, durante e o prazo de vigência contratual”. Para Niyama e Oliveira (2000, p, 50), operações pós-fixadas, “são operações contratadas com clausula de atualização em que os encargos são conhecidos após a divulgação periódica da variação do indexador”.

2.4 POLÍTICAS DE CRÉDITO

A política de crédito de uma empresa é aquela que define os parâmetros no momento de se conceder um crédito a um cliente, em caso de concessão, qual o limite a ser concedido, qual o risco que estará disposto a correr. Quando a empresa adotar uma política de crédito, esta deve analisar os resultados que pode ser proveniente da adoção desta política e o impacto que isso traz sobre os seus recursos e o resultado (SILVA NETO, 2002).

Na concessão do crédito a instituição deve levantar informações a respeito do cliente, que poderiam ser classificados como os seis “Cs” do crédito. No entendimento de Securato (2012, p. 82) uma das metodologias mais difundidas para análise é a dos “Cs” do crédito, segundo a qual o analista deve identificar seis grupos de informações características da empresa que, coincidentemente, levam a letra C”, para um entendimento adequado abaixo o quadro 02 mostra os “C” s do crédito com os seus conceitos.

Quadro 02 – “Cs” do crédito

Caráter	Este item analisa o histórico do cliente, se ele costuma pagar em dia as suas obrigações, ou somente paga com atrasos;
Capacidade	Está relacionado com a competência dos administradores e com o potencial de produção e geração de receitas;
Condições	Estes envolvem fatores externos e macroeconômicos, envolvendo alguns períodos de sazonalidade, sensibilidade do próprio ramo e problemas de liquidez e outros;
Capital	Está se referindo à situação econômico-financeira da empresa;
Colateral	Compreende os tipos de garantias oferecidas tanto garantias reais como pessoais;
Conglomerado	Deve-se analisar a situação das outras empresas do grupo e dos controladores afins de não conceder crédito a uma empresa em má situação financeira.

Fonte: Adaptado de Securato, 2012.

Para segurança, é importante analisar os demonstrativos financeiros do cliente, tanto pessoa física quanto pessoa jurídica, consultar fontes de referência cadastral, serviços de proteção ao crédito, realizar visitas aos clientes a fim de observar se o mesmo é capacitado para gerir tais recursos. Isso pode evitar custos em um segundo momento para reaver os recursos emprestados.

Segundo Silva (2000, p. 103), “política de crédito está relacionada diretamente com as aplicações de recursos de natureza operacional e pode envolver expressivos volumes de investimento”. Adequadas políticas de crédito envolverão menores custos, tanto na cobrança e na concessão, evitando atrasos e perda de créditos incobráveis.

2.4.1 Acordo de Basileia

Em 1974, as autoridades de supervisão bancária e bancos centrais dos países que formam o G10 (Bélgica, Canadá, França, Alemanha, Itália, Japão, Luxemburgo, Suécia, Suíça, Reino Unido e EUA) criaram o comitê de supervisão bancária de Basileia, com sede no banco de compensações internacionais na cidade de Basileia, Suíça (TUNICO; RODRIGUES, 2016).

A criação deste comitê teve como objetivo macro enquadrar o mercado financeiro aos padrões de solvência e liquidez internacional, tendo como uma das maiores preocupações estabelecer níveis mínimos de requerimento de capital, sendo que este passou a ser baseado em risco, surgindo então a Provisão de Risco. Isso fez com que o Sistema Financeiro Nacional se adequasse a legislação internacional.

A adequação das Instituições Financeiras brasileiras aos padrões recomendados pelo Comitê da Basileia veio através da Resolução n 2.099, do BACEN, de 17-08-94, aprovado pelo Conselho Monetário Nacional, que definiu as normas relativas ao valor de Patrimônio Líquido ajustado, compatível com o grau de risco das Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central (SILVA, 2000, p.57).

O Comitê de Supervisão Bancária acredita que, a partir da estrutura de capitais, a administração dos riscos será mais sólida pelo setor bancário, isto vem implicar também em esforços maiores relativamente à determinação de riscos de mercado, operacionais, de liquidez e sistêmicos.

2.4.2 O risco de crédito dos ativos

A análise de risco de crédito deve identificar, de forma adequada, quaisquer pontos fracos no nível da carteira, incluindo qualquer concentração de risco. Ela também deve considerar, de forma adequada, os riscos envolvidos na administração de concentração de risco e outros assuntos da carteira.

O acordo de Basileia exigiu um percentual mínimo de Patrimônio Líquido para enquadramento em relação do seu Ativo Total (AT), Ativo Ponderado de Risco (APR), percentual esse que era de 8% que, mais tarde, foi aumentado para 10%, tudo isso para exigir a capitalização dos bancos, mas uma circular do BACEN aumentou para 11%, e isso vigora até os dias atuais. Com isso cada ativo tem sua ponderação de risco (TUNICO; RODRIGUES, 2016).

Para Fortuna (2005, p. 700), “a Resolução 2.399, de 25/06/1997, aumentou este valor para 10%, para reforçar a exigência de capitalização dos bancos e a Circular 2.784 de 27/11/199 ampliou o valor de F para 11%, que é o que vigora na atualidade”.

A principal mudança com a adoção do Acordo de Basileia foi à transferência do cálculo da capacidade de alavancagem do passivo dos bancos para o seu ativo, sendo medido sobre os seus tipos de aplicações e não mais sobre o volume de recursos captados.

2.4.3 Risco de crédito de derivativos

Os derivativos são instrumentos financeiros que derivam de outros ativos que são negociados no mercado financeiro, podem ser contratos a termo ou contratos futuros. Os derivativos são importantes na gestão estratégica dos riscos nas instituições financeiras, frente à volatilidade de preços, taxas de juros, variações cambiais, os derivativos são utilizados como forma de proteção frente às oscilações do mercado (FADEL; IGARASHI; SANCHES, 2015).

O comitê de Supervisão Bancária recomendou implementar um modelo de adequação de capital para o controle dos Riscos de Crédito para as operações de *Swap*, onde foi estabelecido que o método para cálculo dessas operações fosse o valor de 20% do PLE, quando forem realizados por Instituições Financeiras, isso

quer dizer que a cada R\$ 100,00 de valor colocado em risco em operações de derivativos a instituição financeira deverá ter no mínimo R\$ 20,00 de patrimônio, (FORTUNA, 2005, p.704).

Os bancos ainda não estão sujeitos apenas sobre o valor nocional da operação, mas sim sobre o percentual de volatilidade nos índices que são utilizados nas operações.

2.4.4 Risco cambial

A variação cambial tende a ser maior em países emergentes em relação a países desenvolvidos, tal fato explica o porquê de os países emergentes terem suas taxas de juros medias maiores, isso devido ao maior risco cambial que os mesmos apresentam (FERREIRA; MOORE, 2015).

Hoje, a forma mais adotada e difundida entre os países desenvolvidos é o câmbio flutuante, devido à abertura e integração financeira dos mercados, onde os países ficam à mercê da volatilidade do câmbio (SILVA; FREITAS; MATTOS, 2016).

As instituições financeiras têm um papel importante na formação da taxa de câmbio, pois precificam a moeda de acordo com a sua estratégia e sua posição cambial, o ajuste da taxa de câmbio é forçado que as instituições usam para incentivar os clientes a fazerem operações de compra ou venda (ROSSI, 2014).

O risco cambial está baseado na taxa de câmbio, ou seja, a cotação do dólar pode tanto oscilar para mais ou para menos, podendo haver uma valorização cambial, ou desvalorização, dos seus ativos ou passivos (FORTUNA, 2005).

No entanto, o controle de limite é feito pelo BC, diariamente, através do SisBACEN, sendo que este controla todas as operações que envolvam risco cambial. As instituições financeiras que ficarem expostas à variação cambial em valor acima de 5% do PR (Patrimônio de Referência), terão que aplicar um fator de risco de 50% sobre toda a exposição cambial.

2.4.5 Risco de mercado

O risco de mercado abrange todas as instituições financeiras que operam no

mercado financeiro, sendo que todos estão sujeitos às alterações e impactos da economia e política. Muitas vezes as normas impostas pelas autoridades monetárias acabam alterando prazos de financiamentos, percentuais do depósito compulsório a serem feitos no Banco Central pelas IFs, taxas de juros entre outras (TUNICO; RODRIGUES, 2016).

Com isso, os bancos devem sempre manter um percentual do seu capital para cobrir possíveis perdas em relação à oscilação de taxas de juros entre os recursos captados e emprestados (FORTUNA, 2005).

As IFs captam recursos sempre com taxas mais reduzidas do que elas emprestam e isso é feito para que se consiga ter resultado para cobrir os custos de captação, custos operacionais e remunerar os acionistas (SILVA, 2008).

2.4.6 Riscos de liquidez

A falta de liquidez se dá quando as instituições financeiras não conseguem cumprir com as suas obrigações relacionadas aos seus passivos, no caso os depósitos de clientes, isso pode ocorrer pelo simples descasamento do seu fluxo de caixa, empréstimos X aplicações (LEITE *et al.*, 2016).

O risco de liquidez pode ocorrer sempre que os depositantes, ou segurados, exigem dinheiro a vista em troca dos seus direitos financeiros. Há também momentos em que a IF pode acabar enfrentando crise de liquidez por causa da falta de confiança por parte de seus clientes (FORTUNA, 2005).

Portanto, a liquidez é crucial para continuidade de qualquer instituição bancária, pois garante aos seus depositantes que estes poderão resgatar seus depósitos a qualquer tempo (SILVA, 2008).

As posições de capital dos bancos podem causar um efeito em sua habilidade para obter liquidez, especialmente, em uma crise. Cada banco deve ter sistemas adequados para mensurar, monitorar e controlar o risco de liquidez. Os bancos devem avaliar a adequação de capital fornecido pelo seu próprio perfil de liquidez e a liquidez dos mercados nos quais operam. Os controles de Liquidez devem identificar os Riscos individuais de todos os IF e de todo o conglomerado financeiro.

2.4.7 Acordo de Basileia – estrutura de capitais

Com o Acordo de Basileia a Estrutura de Capital dos bancos passou a ser composta pelos níveis I e II. O nível I é composto pela soma do Capital Social, subscrito e integralizado e reservas e lucros retidos (lucros não distribuídos agregados ao capital). Já o nível II inclui os capitais a serem obtidos com novas capitalizações e ainda alguns itens que faziam parte do Patrimônio de Referência, como as Reservas de Reavaliação e Reservas de Contingência. Sendo que a capacidade de alavancagem, esta é estabelecida até um limite de 50% (FORTUNA, 2005).

O comitê definiu quatro princípios fundamentais que devem orientar a fiscalização dos reguladores através das instituições. O primeiro recomenda que os bancos disponham de processos para avaliar seu capital global em relação ao perfil de risco das suas posições. Com este princípio, o comitê pretende induzir essas instituições a perceber os riscos mais relevantes de seus negócios, de forma a garantir a integridade do sistema global de administração.

O segundo princípio diz que as autoridades de fiscalização devem examinar as avaliações e estratégias de adequação do capital das instituições, bem como sua capacidade de garantir o cumprimento dos índices de capital reguladores, por meio de análises de sensibilidade e testes de esforço. Com o terceiro princípio, a fiscalização espera que os bancos operem acima dos índices mínimos de capital regulador, estabelecendo, se necessário, índices iniciadores e definidores de capital. E, por fim, o quarto princípio sugere que as autoridades de fiscalização devem procurar intervir em um estágio inicial, para prevenir que o capital caia abaixo dos níveis mínimos exigidos (SILVA, 2008).

Com o Acordo, o Comitê definiu algumas normas acerca do capital mínimo que as instituições devem possuir frente a algumas exigências, (SILVA, 2008), conforme abaixo:

- Exigência de um Patrimônio Líquido (PL) mínimo, ponderado de acordo com a estrutura de risco de ativos das instituições, o que vem englobar o cálculo de risco de crédito das operações ativas, conforme a Resolução 2.099 do CMN;

- Valor mínimo de capital realizado e de Patrimônio Líquido para que a instituição possa operar, segundo a Resolução 2.607 de 27/05/99;
- Limites de concentração de ativos, em créditos, concedido a um mesmo tomador ou grupo econômico, tendo como limite máximo 25% do Patrimônio de Reserva (PR), conforme Resolução 2.844 de 29/06/01;
- Limite para imobilização, atualmente 50% do PL, conforme Resolução 2.669 de 25/11/99;
- Fundos garantidores, constituídos pela Resolução 2.211 de 16/11/95 e consolidados pela Resolução 3.024 de 24/10/02, que tem como objetivo prestar garantia aos pequenos poupadores;
- Fiscalização direta e indireta efetuada pelo BACEN sobre as Instituições Financeiras.

Além disso, os bancos enfrentam riscos em relação aos seus requerimentos mínimos de capital, pois se a IF não possuir um capital mínimo ela corre o risco de não poder obter crédito através de repasses junto a outros bancos, pois o capital serve de alavancagem para obtenção destes recursos. Outro fator é a constante instabilidade do mercado, o tipo e o volume de atividades sempre estão mudando e com isso a instituição está exposta a diversos riscos, causando flutuações no índice de capital global, pois quanto mais riscos as instituições oferecerem, maior será o capital exigido.

A IF poderá ter problemas quando quiser obter capitais adicionais, especialmente, se isso precisar ser feito rapidamente em um momento onde as condições de mercado forem desfavoráveis. Se o banco estiver abaixo da exigência mínima de capital, isso poderá caracterizar violação que estipula o mínimo de capital necessário, com isso o banco terá que reduzir os seus riscos e a única medida é baixar a sua carteira de crédito que afetará diretamente na rentabilidade.

As IF, com o aumento das suas capitalizações, poderão também aumentar, conforme o Acordo de Basileia, as suas aplicações, pois poderão correr mais riscos, desde que possuam capital para suportar os mesmos.

O Comitê da Basileia estabeleceu um caráter evolutivo ao assegurar incentivos na forma de menor alocação de capital regulador para as instituições

financeiras que adotarem modelos mais apurados de cálculo para suas exposições de risco (SECURATO, 2012), com isso espera-se que a mudança do método padronizado de cálculo do risco de crédito para o modelo interno básico representa uma redução de 8% no capital regulador necessário. Em geral, as alocações de capital tendem a ser menor em momentos de tranquilidade e mais conservadores em situações de crise.

O uso do modelo padronizado, na classificação dos empréstimos concedidos, permite o aproveitamento de avaliações fornecidas pelas agências de classificação de crédito externas aos bancos (SILVA, 2008). Com isso, operações que antes teriam uma única ponderação predefinida para enquadramento poderão ser classificadas dentro de nova faixa, de acordo com a nota recebida pelas agências de *rating*.

A alternativa para ponderação dos ativos é a utilização dos *ratings* internos, mantidos pelos próprios bancos e sujeitos à aprovação das autoridades supervisoras. Existem dois estágios que é o básico e o avançado, que permitem as instituições utilizar técnicas mais sofisticadas de medição do seu risco de crédito, à medida que satisfaçam uma série de requisitos qualitativos e quantitativos determinados pelos supervisores. Os bancos serão responsáveis pelas estimativas do risco envolvendo o tomador e a alocação de capital crescerá exponencialmente em relação às estimativas apuradas (TUNICO; RODRIGUES, 2016).

Não se pode esquecer que estes modelos que serão utilizados pelas IFs serão rigorosamente fiscalizados pelo Comitê de Supervisão Bancária (TUNICO; RODRIGUES, 2016), pois quanto mais complexo forem os métodos utilizados pelos bancos mais rigoroso serão os padrões de supervisão.

A classificação de risco conforme o tomador influi na capacidade de alavancagem dos bancos, pois quanto maior for a provisão mais capital ele terá que ter e buscar para suportar estas possíveis perdas (REIS, 2015).

Quanto melhor for a análise de crédito por parte da IF, menor será o percentual de provisão sobre a carteira, com isso a inadimplência e as perdas tendem a reduzir (SECURATO, 2012) e assim não irá comprometer o capital do banco, pois as operações não estarão oferecendo risco, com a redução do risco e das perdas, o resultado também irá aumentar, aumentando assim o capital.

2.5 RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito está diretamente ligado a possíveis perdas que possam vir a ocorrer quando o contratante não honra os seus compromissos, isso faz com que a instituição financeira não receba mais os recursos que foram alocados (TUNICO; RODRIGUES, 2016).

Silva (2000, p. 54) diz que “cada vez que um banco conceder um empréstimo ou um financiamento está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento”.

O não cumprimento das obrigações adquiridas por parte do contratante pode estar relacionado com o seu caráter, a sua incapacidade de gerenciar os seus negócios e a falta de capacidade de pagamento, por isso é importante na concessão do crédito se munir de garantias (SILVA, 2008) é claro que a instituição deve conceder crédito para pessoas que tenham capacidade de pagamento, independentemente da garantia, pois a atividade fim da instituição é comprar e vender dinheiro e não comprar ou vender imóveis, veículos e outros.

2.5.1 O risco do relacionamento interpessoal na concessão de crédito

As cooperativas de crédito, por serem uma união de pessoas, trabalham com ajuda mútua entre os indivíduos em prol de um objetivo comum, por isso possuem características diferentes de outras empresas, as relações entre as pessoas acabam sendo estreitadas. Tanto os colaboradores quanto os associados trabalham em conjunto, tendo um objetivo único, o desenvolvimento da cooperativa, por isso as relações interpessoais se fortalecem (CARVALHO; SILVA, 2017).

Com o mercado cada vez mais competitivo as relações interpessoais se tornaram uma ferramenta importante nas organizações, sendo fundamental para o atingimento dos objetivos propostos, vendas, negociações e decisões. No entanto, o relacionamento interpessoal pode trazer problemas pois o homem, ao passo que é cobrado por metas e resultados, se torna influenciador, ou influenciável, de acordo com seus valores (CARVALHO; SILVA, 2017).

O comportamento humano causa impacto nas empresas, pois acaba

influenciando no contexto organizacional, as ações e as tomadas de decisão são consequências do comportamento humano, onde cada indivíduo possui suas crenças e suas ideologias (CARVALHO; SILVA, 2017).

Outro fator que acaba estreitando o relacionamento e a confiança entre colaborador e associado é impulsionado pela reciprocidade, amizade e cuidado, pois o colaborador participa efetivamente da vida das famílias, visitando e acompanhando o desenvolvimento dos projetos (PAULI; ROSENFELD, 2017).

A confiança interpessoal acaba afetando o desempenho comercial das cooperativas, pois faz com que as pessoas prometam o que não conseguem cumprir e isso traz a não observância para aspectos de segurança, deficiências em formalização de contratos e até mesmo a ausência do mesmo e não observância de regras para formalização das negociações (RODRIGUES, 2017).

As relações interpessoais são baseadas na confiança, onde as pessoas que estão envolvidas trocam favores entre elas e isso pode ter uma forte influência sobre o comportamento dos associados das cooperativas (SHENG, 2008).

A relação de confiança também pode ser entendida como um estado subjetivo, independente de expectativas positivas em relação à parte envolvida e, com isso, o risco muitas vezes não pode ser mensurado (MONTEIRO; TEIXEIRA, 2009).

Confiança é decidir se acredita ou não no comportamento das pessoas e as decisões várias vezes se tornam irracionais. Quando não se tem informações suficientes para tomar uma decisão sobre a concessão de um crédito, ou até mesmo quando não se tem pontos que são favoráveis e desfavoráveis à concessão, acabamos por muitas vezes perguntando para outras pessoas sobre o caráter de alguém para nos embasar e concluir uma negociação (GRANOVETTER, 2007).

Às vezes, a análise e a decisão são tomadas apenas no conhecimento acumulado que se possui do tomador ao longo do tempo de relacionamento que as partes possuem. As pessoas acabam utilizando-se do bom relacionamento durante anos para poder atingir alguns objetivos ou interesses.

2.5.2 Riscos enfrentados pelos intermediadores financeiros

Ao colocar o dinheiro "à venda" através das carteiras de empréstimos, em suas mais variadas linhas de crédito ao consumidor, os bancos analisam, antes de tudo, sua rentabilidade e a capacidade do tomador em devolver o capital somado aos encargos financeiros, utilizam-se o máximo de garantias para a devolução deste dinheiro, fazem hipotecas, tomam avais, fazem seguros entre outros (SECURATO, 2012).

Entretanto, são tantas as variáveis que podem levar o tomador a não honrar os pagamentos que as instituições financeiras já têm calculado, geralmente, sua margem de risco de não receber o crédito emprestado. Ainda, cabe lembrar que o Banco Central do Brasil, através da resolução 2.682, determinou que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar no mercado financeiro, devem classificar as operações de crédito, em ordem crescente de risco, agregando para cada operação uma classe de risco caso o tomador não honre com o pagamento da operação, começado pela faixa AA e terminando na H, conforme (Tabela 01), abaixo:

Tabela 01 - Classificação de risco

Classes De Risco	Provisionamento
AA	0,00%
A	0,50%
B	1,00%
C	3,00%
D	10,00%
E	30,00%
F	50,00%
G	70,00%
H	100,00%

Fonte: Silva, 2008.

A classificação se dá por critérios de avaliação como: situação econômico-financeira, grau de endividamento, capacidade de geração de resultados, fluxo de caixa, administração e qualidade de controles, pontualidade e atrasos nos pagamentos, contingências, setor de atividade econômica, limite de crédito, natureza e finalidade da operação, características das garantias, particularmente quanto à suficiência e liquidez, além do valor da operação.

A classificação deverá ser feita mensalmente, por ocasião dos balancetes e balanços e pela inadimplência e atrasos por parte dos tomadores, logo, efetuada a classificação a instituição deverá lançar contabilmente as classificações percentuais em provisão de crédito, sendo que a provisão caracteriza margem de segurança para a instituição levando em consideração o não recebimento destes créditos (ARAUJO; LUSTOSA; PAULO, 2018). A correta classificação e provisão não permitem que a instituição registre resultados ingênuos a ponto de acreditar que irá receber todos os seus créditos no montante de 100% (cem por cento) sem perdas ou renegociações.

Defrontam-se com risco de crédito ou risco de inadimplência caso seus clientes deixem de cumprir seus compromissos em empréstimo e outras obrigações. A gestão eficaz desses riscos determina o sucesso ou malogro de uma IFs nos tempos que correm (SAUNDERS, 2000, p. 109).

Para manter um nível de segurança elevado o governo estipulou para as instituições financeiras o sistema de apuração de risco do mercado. Utiliza-se o valor de risco (VAR) que nada mais é do que um comparativo entre os ativos e passivos financeiros das instituições, ou seja, é o descasamento entre as carteiras de aplicações e a carteira de empréstimos (SECURATO, 2012).

Ainda, para auxiliar na administração das instituições, o governo estabeleceu o ativo ponderado de risco (APR) que é um sistema de cálculo que oferece ao administrador a situação de enquadramento da sua instituição, relacionando seu Patrimônio Líquido em função do risco dos seus ativos.

2.5.3 Custos e riscos

Quando a instituição financeira concede algum tipo de crédito aos seus clientes está assumindo custos e riscos. As organizações acabam criando estruturas inchadas, burocráticas e até mesmo custosas para gerir os seus negócios (CARVALHO, 2015). Abaixo alguns custos e riscos, tais como:

- Despesas com análise dos seus clientes para a concessão de crédito;
- Despesas com as possíveis cobranças que poderão ser realizadas para o recebimento da mesma;
- Riscos de perdas dos créditos concedidos;

- Custos dos recursos aplicados nas suas carteiras.

Braga (1995, p. 114) afirma que “os departamentos de crédito e de cobrança provocam despesas com seu pessoal, com instalações, com visitas aos clientes [...]”.

Com isso, as instituições financeiras buscam ganho em escala, já que possuem sua estrutura de custos fixos estabelecida, aumentando o número de clientes para diluir estes custos, tendo volatilidade de custo apenas na captação de recursos, de acordo com a entrada e saída de depósitos do seu caixa, (ALCÂNTARA; ALCÂNTARA; SILVEIRA, 2015).

Também, deve-se fazer uma análise rigorosa na concessão de um crédito, pois, caso contrário, toda receita poderá se transformar em despesa se não concedermos o crédito em cima de uma análise adequada.

2.5.4 Limite e Risco de Concentração de crédito

O primeiro passo para a concessão de um limite de crédito é analisar se o cliente está apto a obter algum tipo de crédito, então, após ter sido feita esta análise, se determinará o montante de crédito que será concedido. Com um limite concedido o tomador pode efetuar diversas operações desde que não ultrapasse o montante disponibilizado, geralmente, este limite tem prazo de 180 a 360 dias.

“A decisão de crédito pode ser restrita a análise de uma proposta específica para atender a uma necessidade de um cliente, ou pode ser mais abrangente, fixando-se um limite para atendimento ao cliente em diversos produtos e por um prazo determinado” (SILVA, 2000, p. 119).

Portanto, o limite de crédito a ser ofertado ao cliente se torna uma das etapas mais difíceis de ser elaborada, pois se deve fazer uma análise criteriosa e esmiuçada a respeito do tomador a fim de se evitar a exposição ao risco por parte da Instituição Financeira (JONAS; PEREIRA; BONFIM, 2015).

Com um limite de crédito concedido o cliente poderá fazer as suas movimentações com rapidez, sem precisar depender de análise, por parte da Instituição Financeira para cada nova operação (SILVA, 2008). É claro que para operações de longo prazo não é aconselhável fixar limites, pois deve ser analisado cada projeto individualmente para ver se o mesmo é viável.

A decisão de conceder, ou não, determinado limite ou operação a um determinado cliente depende de dois fatores que são considerados importantes, que são o risco e o retorno esperado das operações realizadas (TECLES; TABAK; STAUB, 2009).

As carteiras de crédito das instituições financeiras podem estar concentradas em um determinado segmento, região ou até mesmo em alguns clientes e isso se torna muito perigoso, pois quanto mais diversificado for à carteira de crédito menor risco esta oferecerá (SILVA, 2000, p. 80).

Mas de nada adianta a instituição diversificar a sua carteira se estas possuírem alguma correlação entre si, isto não representará diversificação e redução de risco.

2.5.5 Decisões de crédito no varejo e no atacado

O crédito no varejo, por ser considerado, em termos de valores monetários, pequeno (SECURATO, 2012) e, devido ao custo da coleta de informações a respeito dos tomadores estas decisões tendem a ser de rejeitar ou aceitar a concessão do crédito, pois geralmente as condições dos empréstimos são semelhantes, tanto taxa quando prazos, por se tratarem de operações de pequenos valores.

Todos os créditos concedidos são contratados com a mesma taxa de juros independente se a pessoa for pobre ou rica. “Na terminologia de finanças, os clientes no varejo tendem mais a ser selecionados ou racionados por restrições de quantidade do que por diferenças de preço ou taxas de juros” (SAUNDERS, 2000, p. 205).

No varejo a forma como a instituição controla o risco de crédito é através do racionamento de crédito e não pela diferenciação de taxas de juros ou preços diferenciados.

No atacado, ao contrário do varejo, as instituições financeiras se utilizam tanto da taxa de juros quanto da quantidade de crédito para controlar o risco. Quando se trata de clientes que representam um menor risco tendem a pagar uma taxa menor que aqueles que representam um maior risco para a instituição (SECURATO, 2012).

Segundo Saunders (2000, p. 205) “os tomadores mais arriscados pagam uma

margem sobre a taxa básica, ou um prêmio por risco de inadimplência, para remunerar a IF pelo risco adicional existente”.

Não se pode deixar de destacar que muitas vezes uma taxa mais elevada acaba se transformando em um risco para a instituição, pois acaba não recebendo os juros prometidos e nem o principal originalmente emprestado. Isto deixa claro que muitas vezes uma taxa excessivamente alta pode reduzir o retorno esperado.

2.5.6 Retorno esperado e mensuração de risco de um empréstimo

A instituição financeira, ao conceder qualquer tipo de empréstimo a um cliente, visa o retorno desta concessão, retorno este que se estabelece contratualmente que inclui juros e outros aspectos como comissões, dependendo do risco de crédito do tomador (TIRYAKI *et al.* 2017).

Para Silva (2008) diversos fatores podem afetar o retorno de um empréstimo qualquer, tais como:

- A taxa de juros de crédito;
- Qualquer comissão associada ao empréstimo;
- O prêmio por risco de crédito no empréstimo;
- A garantia oferecida ao empréstimo;
- Saldo mínimo e reservas compulsórias, que representam a proporção de um empréstimo que o tomador não pode utilizar.

Todos estes fatores devem ser avaliados pela instituição financeira, pois podem impactar na rentabilidade e no risco de uma operação de crédito (SAUNDERS, 2000).

Ao se conceder um crédito a instituição deve ter bem claro que este crédito pode não ter o retorno que se pretendia pois o devedor pode não ter condições ou não estar disposto a cumprir os termos prometidos no contrato de empréstimo.

Na concessão de crédito a instituição financeira necessita medir a probabilidade de inadimplência de um tomador e isto depende do montante de informações que a IF possui a respeito do tomador, devido ao volume de consultas que as IF realiza na busca de informações de um tomador esta consegue um ganho

de escala quando se fala de valor que é cobrado por consulta, pois efetua milhares de consultas durante o mês (SAUNDERS, 2000).

Estas informações podem ser adquiridas e coletadas internamente ou junto a organismos externos ou informações publicamente disponíveis. Com isso, até mesmo nas pequenas operações, está sendo buscada cada vez mais informação para reduzir o grau de incerteza do recebimento da mesma, tudo isso graças à disponibilidade de informações e custo médio destas serem reduzidas.

2.5.7 Recomendações para gerenciamento de risco

Um eficiente gerenciamento de risco deve ser uma decisão de quem detém o poder de decisão na Instituição. Este gerenciamento de risco pode envolver muitas mudanças internas na percepção da qualidade e lucratividade.

Outro fator importante é a busca de profissionais qualificados e experientes. Para um bom gerenciamento de risco de nada adianta delegar esta função para pessoas ou estagiários que não detém os conhecimentos necessários para o desenvolvimento deste trabalho. É claro que não basta apenas ter profissionais qualificados, é preciso ter um sistema computacional e um banco de dados de qualidade, sem ter um adequado gerenciamento de risco a IF fica vulnerável ao mercado trazendo uma insegurança em relação as suas operações (TUNICO; RPDRIGUES, 2016).

Lemgruber *et al.* (2001, p.110) afirma que “é importante lembrar que um mau gerenciamento de risco pode levar a uma falsa sensação de segurança, o que pode ser até mesmo pior que desconhecer e, portanto, temer o risco de suas posições hoje”.

A Instituição que não possuir um eficiente gerenciamento de risco não oferece nenhuma segurança e pode vir a enfrentar muitas dificuldades. Segundo Silva (2008) alguns pontos devem ser levados em consideração na concessão de crédito para um melhor gerenciamento de risco, conforme quadro 3 abaixo:

Quadro 03 - Fontes de informação

Histórico e pontualidade	Todas as IF devem manter um histórico do seu cliente, isso irá ajudar para uma melhor análise na hora da concessão do crédito, pois através deste terá um maior conhecimento à cerca da sua carteira de clientes, através do histórico do cliente se consegue medir a capacidade de pagamento bem como a sua saúde financeira.
Protestos e outros desabonos	O protesto ocorre pela falta de pagamento da dívida perante o credor, isso transforma o devedor que possui títulos protestos, inadimplente, porem um protesto, muitas vezes, não diz muita coisa e nem coloca em jogo a capacidade do pagamento do devedor, pois muitas vezes isso é questão de desorganização e controle por parte do devedor. É claro que, além dos protestos, pode haver outros tipos de desabonos e restrições, como atrasos, emissão de cheque sem fundo, ações na justiça e outros.
Convênios e fontes de informação	As empresas se organizam e fazem convênios umas com as outras para efetuarem trocas de informações acerca de clientes, para verificar a pontualidade e idoneidade dos mesmos, isso trás uma maior segurança ao credor. Com estes convênios, as empresas poderão consultar empresas diferentes do que aquelas que foram indicadas pelos clientes para obter informações, além disso, nenhum cliente indicara para obter informações, uma empresa em que o mesmo atrasou ou encontra-se inadimplente. Uma fonte de informação que também é utilizada são os Serviços de Proteção ao Crédito, os chamados SPCs, estes registram todas as pessoas que estão atrasadas ou não pagaram as obrigações que contraíram.
Agências de Informação e Central de risco do BACEN	A central de risco do BACEN é uma fonte de informação importante, pois é através dela que os bancos conseguem visualizar qual é o montante que os seus clientes devem a outros bancos, tanto em crédito tomado, quanto em operação que o mesmo é aval, isso traz o comprometimento total de cliente no Sistema Financeiro.

Fonte: Adaptado de Silva, 2008.

Os acessos a informações permitem uma análise de crédito segura por parte das Instituições financeiras, trazendo segurança na concessão do crédito.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho foi realizado na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, que tem sua área de atuação no Sudoeste do Paraná, Oeste e Meio Oeste Catarinense e no Estado de São Paulo, na região de Ribeirão Preto, possui 22 agências. O tema foi escolhido devido a sua relevância, sendo que o gerenciamento de risco de crédito influencia diretamente no resultado da Cooperativa.

A escolha da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC se deu pela conveniência na coleta de informações, interpretação dos dados e aplicação dos questionários, pois o pesquisador trabalha na empresa estudada. Foi aplicado um questionário estruturado totalizando 24 respondentes (Apêndice B) sendo 21 gerentes das agências e três diretores da Cooperativa, os questionários foram iguais para todos os respondentes. Os questionários foram enviados através de e-mail, foi utilizado este formato em virtude da distância entre as agências, impossibilitando assim a aplicação do mesmo de forma presencial.

Na construção de um trabalho científico torna-se importante utilizar métodos de pesquisa que se coadunem com o objetivo pretendido. Dessa forma, a metodologia inclui as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade. Segundo Souza (1994, p. 16) “entende-se por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade”.

Este trabalho caracteriza-se de forma interdisciplinar, pois trabalha várias disciplinas e assuntos, tais como, administração, economia, psicologia, mercado financeiro, contabilidade entre outros, e isso demonstra a interdisciplinaridade entre as áreas do conhecimento, não sendo possível explicar algo de forma isolada (FAZENDA, 2008).

3.1 TIPO DE PESQUISA

3.1.1 Quanto à abordagem

Quanto à abordagem do trabalho, a pesquisa se classifica como aplicada de forma qualitativa, pois não foram utilizados instrumentos estatísticos, foi utilizada uma amostra reduzida onde foram analisados os hábitos, atitudes e possíveis comportamentos dos respondentes acerca do tema estudado.

A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc. (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 269).

Com isso pode-se verificar como os Gerentes e Diretores tomam decisões acerca do Gerenciamento de Risco de Crédito.

3.1.2 Quanto aos meios

A pesquisa, num primeiro momento, utilizou-se de meio bibliográfico para execução de sua parte teórica, utilizando base de dados nacionais e internacionais e análise documental (documentos contábeis e gerenciais da Cooperativa estudada). Segundo Santos (2000, p. 29). “O conjunto de materiais escritos/gravados, mecânica ou eletronicamente, que contém informações já elaboradas e publicadas por outros autores é uma bibliografia”.

Posteriormente, aplicou-se questionário estruturado para os gerentes de 21 agências e para os três diretores, Diretor Executivo, Diretor de Negócios e Diretor de Operações. Para Gil (2007, p. 116) “a elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos”.

Realizou-se um estudo acerca da influência do relacionamento interpessoal no Gerenciamento de Risco de Crédito na Cooperativa, sendo assim considerado um estudo de caso, objeto este de nosso trabalho, ou seja, Sicredi Parque das Araucárias SC/PR/SP.

O estudo de caso refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Entretanto, é

limitado, pois se restringe ao caso que estuda, ou seja, um único caso, não podendo ser generalizado (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 274).

3.1.3 Quanto aos fins

Utilizou-se, neste trabalho, o tipo de pesquisa “quanto aos fins” e classificou-se o mesmo como forma descritiva, pois foram estudados um determinado grupo de pessoas, no caso gerentes e diretores, sendo que foi verificado de que forma a relação interpessoal influencia no gerenciamento de risco de crédito na Cooperativa.

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2007, p. 42).

Este trabalho caracterizou-se de forma descritiva, pois descreveu a ação e a busca dos resultados que podem ser usados pela cooperativa na melhora dos indicadores de gerenciamento de riscos.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população é um conjunto de elementos que compõem uma organização, já a amostra são partes escolhidas desta população, para a realização de um determinado estudo.

De modo geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-lo em sua totalidade. Por essa razão, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo (GIL, 2007, p. 121).

A população avaliada se referiu aos gerentes de agência e os diretores da Sicredi Parque das Araucárias SC/PR/SP, sendo que estes foram selecionados devido à importância que os mesmos exercem na tomada de decisão dentro da Cooperativa, pois os gerentes são os membros dentro dos comitês de crédito da agência que possuem um peso relevante na decisão de conceder, ou não, uma operação de crédito, bem como os diretores são os membros do comitê de crédito regional sendo que esta é a última instância de decisão dentro da Cooperativa.

A população estudada foram os 21 gerentes de agência e os três diretores da Sicredi Parque das Araucárias SC/PR/SP, totalizando 95,45% dos gerentes e 100% dos diretores. A pesquisa foi aplicada no ano de 2018 através de um questionário que foi enviado via e-mail para os participantes.

3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O questionário foi disponibilizado por meio eletrônico, encaminhado o *link* da plataforma Google Docs, via e-mail, para todos os respondentes devido à distância entre as agências e a superintendência com isso ficava inviável a aplicação presencial, o prazo para resposta do questionário foi de 30 dias a partir do recebimento do e-mail por parte dos respondentes, caso não tivesse adesão de 100% da amostra, a análise e interpretação se daria sobre o percentual de questionários respondidos.

Utilizou-se também para realização do trabalho uma análise documental da Cooperativa, documentos sobre a política e concessão de crédito da Sicredi Parque das Araucárias, que permitiu fazer uma análise e sugerir um roteiro para se fazer uma boa concessão de crédito baseado no “Cs” do Crédito.

3.3.1 Técnicas e instrumentos de coletas de dados

Na aplicação das técnicas e instrumentos de coletas de dados utilizou-se os seguintes critérios: aplicação de questionário estruturado para os gerentes e diretores.

Segundo Gil (2007, p.114) “para a coleta de dados nos levantamentos são utilizadas as técnicas de interpretação: o questionário, a entrevista e o formulário”.

Outro item que foi verificado são alguns documentos da Cooperativa, que foram utilizados de subsídios para formalização de um roteiro para melhorar a decisão e concessão do crédito, estes documentos utilizados foram o manual de políticas de crédito e de garantias de crédito, sendo que tais documentos se obtiveram por meio de arquivo junto à cooperativa objeto do estudo. Posteriormente, foi realizado um roteiro simplificado dos itens que devem ser analisados na hora da concessão do crédito, compilados em um único documento, evitando assim que se

busquem informações em vários documentos e manuais, facilitando para todos que estão envolvidos na concessão do crédito, abaixo, no quadro 4, pode-se observar qual metodologia se utilizou para atender cada um dos questionamentos realizados na pesquisa.

Quadro 04 – Metodologias e aspectos da pesquisa a serem atendidos

Aspectos pesquisados	Metodologias utilizadas
Problema: Qual a importância das relações interpessoais no Gerenciamento do Risco de Crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC?	Pesquisa bibliográfica; questionário estruturado
Objetivo geral: Analisar como as relações interpessoais influenciam no gerenciamento do risco de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, visando à obtenção de resultados para os associados.	Pesquisa bibliográfica; questionário estruturado
Objetivos específicos: Descrever o sistema financeiro e a contribuição que as cooperativas de crédito trazem para o desenvolvimento regional na área de inserção da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC;	Pesquisa bibliográfica e Análise documental
Identificar de que forma as relações interpessoais, dentro da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, influenciam na análise e concessão de crédito aos associados;	Questionário estruturado
Criar um roteiro de concessão de crédito para auxiliar os gerentes da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC nas análises de Crédito.	Pesquisa bibliográfica; questionário estruturado e análise documental

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

3.3.2 Técnicas de análise e interpretação de dados

As técnicas de análise de dados têm por objetivo encontrar respostas para responder o problema de pesquisa e os objetivos determinados e confirmar ou não as afirmações estabelecidas no trabalho realizado.

Como em boa parte dos casos os documentos a serem utilizados na pesquisa não receberam nenhum tratamento analítico, torna-se necessária a análise de seus dados. Essa análise deve ser feita em observância aos objetivos e ao plano de pesquisa e pode exigir, em alguns casos, o concurso de técnicas altamente sofisticadas (GIL, 2007, p. 88).

A partir dos dados obtidos foram feitas análises de conteúdo e estatística, onde os dados obtidos através dos questionários aplicados e através da análise

documental realizada na cooperativa, foram tabulados, analisados e interpretados de forma coerente, com base nos diversos autores pesquisados, procurando responder ao problema e objetivos da pesquisa. De forma, busca-se desenvolver através de pesquisa bibliográfica o auxílio no direcionamento da pesquisa.

O questionário aplicado foi utilizado para responder o problema e objetivo geral da pesquisa, bem como os um dos objetivos específicos, já a revisão bibliográfica e análise documental buscou responder os outros dois objetivos específicos, conforme demonstra a quadro 05 detalhadamente.

Quadro 05 – Roteiro do questionário considerando os aspectos da pesquisa a serem atendidos

Aspectos pesquisados	Roteiro utilizado para as respostas da pesquisa
<p>Problema: Qual a importância das relações interpessoais no Gerenciamento do Risco de Crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC?</p>	Questionário perguntas: 3; 4; 5; 6; 7 e 15.
<p>Objetivo geral: Analisar como as relações interpessoais influenciam no gerenciamento do risco de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, visando à obtenção de resultados para os associados.</p>	Questionário perguntas: 3; 4; 5; 6; 7 e 15.
<p>Objetivos específicos: Descrever o sistema financeiro e a contribuição que as cooperativas de crédito trazem para o desenvolvimento regional na área de inserção da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC;</p>	Pesquisa Bibliográfica e Análise documental
<p>Identificar de que forma as relações interpessoais, dentro da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, influenciam na análise e concessão de crédito aos associados;</p>	Questionário perguntas: 3; 4; 5; 6; 7 e 15.
<p>Criar um roteiro de concessão de crédito para auxiliar os gerentes da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC nas análises de crédito.</p>	Questionário perguntas: 1; 2; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 16; 17; 18; 19 e 20.
<p>Os gerentes percebem que as relações interpessoais influenciam na concessão de crédito?</p>	Questionário Perguntas: 4; 5; 6 e 15.
<p>Como as relações Interpessoais influenciam na análise e concessão de crédito aos associados?</p>	Questionário Perguntas: 4; 5; 6 e 15.
<p>Baseado nos Cs do crédito quais os itens mais importantes em escala de prioridade que os gerentes analisam na concessão de crédito?</p>	Questionário Perguntas: 2 e 17.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são apresentados e discutidos os resultados deste estudo, realizado na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC. Dessa forma, buscou-se responder à pergunta de pesquisa, acerca da importância das relações interpessoais no gerenciamento do Risco de Crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC.

Partindo destas considerações os resultados estão divididos da seguinte forma: resposta ao problema de pesquisa, resposta ao objetivo geral e resposta aos objetivos específicos.

Abaixo, verifica-se histórico do Sistema Sicredi e da Cooperativa objeto desta pesquisa.

4.1 HISTÓRIA DO SISTEMA SICREDI

Os imigrantes Alemães e Italianos, ao chegarem ao Rio Grande do Sul, trouxeram na bagagem uma cultura europeia de cooperação e ajuda mútua entre as pessoas, cultura esta que assemelha aos norteadores do cooperativismo de crédito. Com a chegada, vieram também às dificuldades, enfrentaram problemas para fazerem estradas, construírem as suas casas, mas sempre trabalhando em grupos e em prol da construção e desenvolvimento das comunidades que ali seriam formadas (WILHELM; SCHNEIDER, 2013).

Este trabalho com cooperação e dificuldades fez com que surgisse a necessidade de criação da primeira cooperativa de crédito chamada Caixa Rural, fundada em Nova Petrópolis e tendo como idealizador um padre Suíço Chamado Theodor Amstad, este movimento se alastrou e foram criadas outras cooperativas de crédito e cooperativas de produção datadas de 1906 (BONATTI, 2013). Porém, em 1965, as cooperativas de crédito passaram a enfrentar vários problemas devido ao fato de a legislação criar várias restrições ao funcionamento e criação das

cooperativas e isso fez com que perdessem a sua competitividade junto às comunidades onde estavam inseridas (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017).

Com o intuito de reorganizar o cooperativismo de crédito no Rio Grande do Sul, nove cooperativas de crédito que conseguiram sobreviver, e se manterem em funcionamento, se uniram e criaram em 1980 a Cooperativa Central de Crédito Rural do Rio Grande do Sul LTDA, a Cocecrer/RS.

A união de todas as cooperativas de crédito deu origem em 1992 ao Sicredi, em representação do Sistema de Crédito Cooperativo, com uma marca única isso traria uma identidade própria e uma maior competitividade para as cooperativas filiadas ao sistema (BONATTI, 2013).

Três anos depois, em 1995, começou a operar o Banco Cooperativo Sicredi - BanSicredi, sendo o primeiro banco cooperativo do Brasil, banco este fundado pelas cooperativas de crédito filiadas ao sistema Sicredi, depois as cooperativas de crédito do Rio Grande do Sul e Paraná se uniram para fortalecer o banco tornando-o um banco interestadual, depois foi fundado a confederação e uma corretora de seguros para prestar assistência às cooperativas.

Conforme o Jornal da Fronteira (2017, p. 92), “em 2000, são constituídas a Confederação Sicredi, com o objetivo de prestar serviços ao sistema e entidades conveniadas, e a Corretora de Seguros Sicredi LTDA”.

Nos dias atuais, o Sicredi é dado como referência internacional pelo modelo de atuação em sistema, sendo que várias cooperativas do mundo todo vêm conhecer o sistema Sicredi devido a sua organização sistêmica. Presente em 20 estados brasileiros, formado por 122 cooperativas de crédito filiadas, possui uma rede com 1500 pontos de atendimento com 3,4 milhões de associados e mais de 20 mil colaboradores.

Na figura 01 verifica se a presença do Sicredi a nível de nacional, com sua área de atuação.

Figura 01: Presença do SICREDI no Brasil



Fonte: Jornal da Fronteira, 2017.

A atuação das cooperativas em sistema lhes permite um grande ganho em escala trazendo mais segurança e solidez para os seus associados além de uma gama de produtos e serviços igual a qualquer IFs tradicional.

4.2 HISTÓRIA DO SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SC/SP

No final dos anos 80 e início dos anos 90 houve um aumento significativo na expansão da atividade rural e, com isso, devido à grande demanda, os recursos foram ficando cada vez mais escassos prejudicando os produtores rurais da região sudoeste do Paraná, mais especificamente, no município de Mariópolis e em seu entorno (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017).

Devido a esta dificuldade de acesso ao crédito rural e devido à burocracia dos bancos, um grupo de produtores rurais formados por 27 pessoas se une e cria uma cooperativa de crédito na época chamada de Credicamisc, com o objetivo de atender os produtores rurais da região, para que os mesmos pudessem custear as suas atividades. Depois de criada a cooperativa de crédito, a mesma começou suas atividades dentro da Cooperativa de Produção Camisc, situada em Mariópolis – PR, sendo que teve todo o apoio necessário para se desenvolver (SICREDI, 2018).

No início das atividades a cooperativa enfrentava além da desconfiança dos produtores a falta de recursos para emprestar e este, sem dúvida, um dos maiores desafios era convencer os produtores a aplicar seus recursos na cooperativa. No ano de 1996, em assembleia geral, decidiu-se pela cooperativa se filiar ao Sistema Integrado de Crédito Cooperativo do Paraná e passou a se chamar de Sicooper Camisc, sendo que os recursos gerados pela cooperativa passam a ser administrados em conjunto, com isso a cooperativa abriu sua segunda agência no município de Galvão SC na qual foi bem recebida pela população daquele município, (SICREDI, 2018).

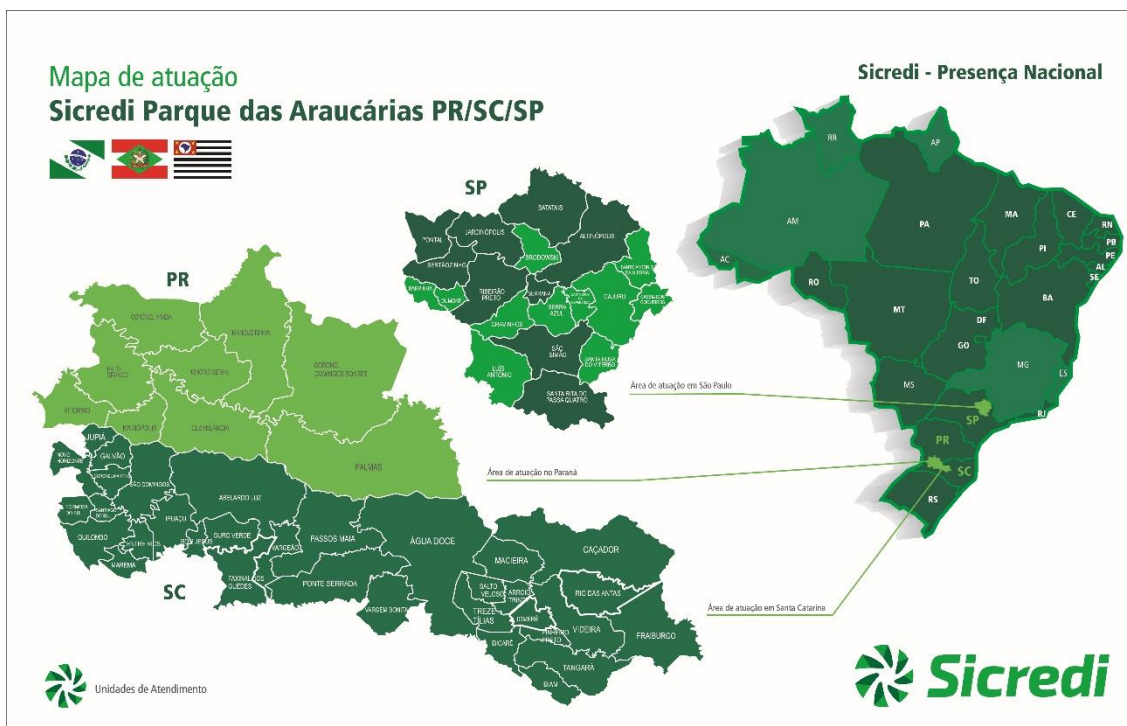
Já no ano de 1997, a Sicooper Camisc, através de assembleia, decidiu dar um passo, que foi a filiação ao Sistema Sicredi, sendo que a cooperativa passou a se chamar Cooperativa de Crédito Rural São Cristóvão LTDA. – Sicredi Mariópolis, com a filiação a cooperativa obteve ganhos em escala, mais produtos e benefícios para atender os seus associados (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017).

A partir daí a Cooperativa começou a crescer e aumentar seus recursos, e o seu quadro de colaboradores, e com isso abriu novas unidades de atendimento em outros municípios da área de atuação. No ano de 2008, a Cooperativa se tornou de livre admissão e isso proporcionou a possibilidade de trabalhar com todos os segmentos, e não somente com produtores rurais, e novamente com isso se trocou o nome da cooperativa que passou a se chamar Cooperativa de Crédito de Livre Admissão São Cristóvão PR/SC – Sicredi São Cristóvão. Com a possibilidade de poder trabalhar com pessoas de todos os segmentos o volume de negócios da cooperativa teve um grande aumento.

Em 2012, seguindo a doutrina cooperativista e de modo a ter uma neutralidade religiosa e um nome que pudesse servir de referência a toda sua área de atuação, a cooperativa passou a se chamar Cooperativa de Livre Admissão Parque das Araucárias PR/SC/SP – Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP, hoje a cooperativa está em constante expansão.

As agências e área de atuação da cooperativa encontram se na figura 2.

Figura 02: Mapa de atuação SICREDI Parque das Araucárias PR/SC/SP



Fonte: SICREDI, 2016

Conforme o mapa acima, a cooperativa conta com 22 agências espalhadas pelo Sudoeste do Paraná, Oeste e Meio Oeste de Santa Catarina e três agências na região de Ribeirão Preto - SP, se tornando uma cooperativa desenvolvida, que possui cerca de 42 mil associados, com patrimônio líquido de 84,2 milhões e 501,3 milhões de ativos (SICREDI, 2016).

4.3 QUANTO A PROBLEMÁTICA

As dúvidas iniciais verificadas na introdução do presente trabalho passam a ser respondidas, tendo como problema “Qual a Importância das Relações Interpessoais no Gerenciamento do Risco de Crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC?”

Para responder o problema de pesquisa utilizaram-se as respostas das perguntas do questionário estruturado que foi enviado para os gerentes e diretores, abaixo verificam-se o resultado de cada pergunta dentro de uma tabela específica para cada questão, (tabelas 02 a 07).

Verificou-se, na tabela 02, que para 41,67% dos respondentes a

inadimplência que existe na Cooperativa é fruto de desvio de recursos, ou má aplicação dos mesmos por parte dos associados. O desvio de recursos ocorre quando os associados não utilizam os empréstimos concedidos para aplicar na finalidade que se propuseram na hora de tomarem o recurso, isso demonstra que a Cooperativa deve aprimorar mais seu gerenciamento de risco de crédito a fim de evitar a má utilização dos recursos liberados (SILVA, 2018). Já 29,16% dizem que é pela confiança que a Cooperativa deposita em seus associados e no histórico que os mesmos possuem junto a Instituição, isso torna-se perigoso pois a Cooperativa poderá ter sérios problemas de inadimplência e perdas ao se conceder crédito apenas baseado em relação de confiança com o associado (PAULI; ROSENFELD, 2017).

Tabela 02 – Percepção por parte dos respondentes acerca da inadimplência que existe hoje na Cooperativa

Respostas	Respondentes	%
Deficiência na análise do crédito	4	16,67
Desvio de recurso ou má aplicação de recurso	10	41,67
Variações no sistema financeiro	3	12,5
Confiança no associado e em seu histórico	7	29,16
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Percebe-se na tabela 03, que as relações interpessoais na concessão do crédito se tornam muito importante ou importante. Ao somarmos os dois itens identifica-se que 62,5% dos respondentes responderam isso, enquanto apenas 16,67% não acham importante o relacionamento na concessão. Com isso, demonstra-se que é dado muita importância para as relações interpessoais na Cooperativa na hora da concessão do crédito aos seus associados, talvez devido ao fato dos colaboradores e associados trabalharem juntos com ajuda mútua entre os indivíduos em prol de um objetivo comum, sendo este um dos objetivos das sociedades Cooperativas. (CARVALHO; SILVA, 2017).

Tabela 03- Importância das relações interpessoais na concessão de crédito para os entrevistados

Respostas	Respondentes	%
Muito importante	8	33,33
Importante	7	29,17
Razoável	3	12,50
Não importante	4	16,67
Outros	2	8,33
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na tabela 4 pode-se identificar que as relações de amizade e classe social para 37,50% dos respondentes não ajudam na hora de conceder um crédito e para os outros 37,50% ajudam de forma razoável, podendo de uma certa forma ajudar, ao somar-se os itens ajudam muito, ajudam e ajudam razoavelmente tem-se um percentual de respondentes na casa dos 58,33% o que demonstra que as relações de amizade e classe social sim, são levados em consideração na hora da concessão e isso pode tornar a análise de crédito totalmente irracional e subjetiva, não se atenta para outros aspectos de segurança nas concessões (GRANOVETTER, 2007).

Tabela 04 - Formas de como a relação de amizade e classe social ajudam na hora de se conceder crédito

Respostas	Respondentes	%
Ajudam muito	2	8,33
Ajudam	3	12,50
Ajudam razoavelmente	9	37,50
Não ajudam	9	37,50
Outros	1	4,17
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Identifica-se, na tabela 05 trata sobre a ausência de um dos Cs do Crédito, que ao juntar-se os respondentes que responderam ajudam muito e os que responderam ajudam, tem-se um percentual de 41,66% relatando que na ausência de um dos “Cs” do crédito as relações de confiança ajudam e interferem na análise do crédito e 20,84% dos respondentes responderam que as relações de confiança não ajudam ou interferem na análise, isso demonstra que não são observados apenas os “Cs” do crédito na hora de se fazer uma análise de crédito. Fica evidente que laços de amizade e relacionamento pesam consideravelmente na hora de se analisar uma operação, mesmo que a operação não contemple todos os requisitos mínimos exigidos na análise, às vezes, é concedida a operação, não se levando em consideração as normas e os “Cs” do crédito que servem para dar segurança e solidez para Cooperativa (SECURATO, 2012).

Tabela 05 – De que maneira na ausência de um dos “Cs” do Crédito, as relações de confiança ajudam ou interferem na análise de crédito

Respostas	Respondentes	%
Ajudam muito na análise	2	8,33
Ajudam	8	33,33
Ajudam em partes	9	37,50
Não ajudam	5	20,84
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Para 79,17% dos respondentes o histórico e o relacionamento com o solicitante do crédito é importante e para apenas 8,33% isso não é um fator importante, demonstrando mais uma vez que relacionamento e histórico fazem a diferença na hora do associado vir tomar crédito junto a Cooperativa. O histórico do solicitante sem dúvida é importante, mas ele não pode ser o fator principal na hora da concessão, a Cooperativa se prende demasiadamente neste quesito deixando de analisar outros fatores que também são importantes (SILVA, 2008).

Tabela 06 - Importância do histórico e o relacionamento com o solicitante do crédito

Respostas	Respondentes	%
Sim, pois revela o caráter do solicitante do crédito	19	79,17
Sim, mas não revela o muito o caráter do solicitante do crédito	2	8,33
Não, pois o caráter não evita a inadimplência	2	8,33
Sim, pois é um procedimento da Cooperativa	1	4,17
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A procura por crédito nas agências para 54,17% dos respondentes é devido ao relacionamento que os colaboradores possuem com os associados e 20,83% dos respondentes responderam que é pelo atendimento. Pode-se verificar que os respondentes destacam o relacionamento com o quadro social como fator importante na procura por crédito e percebe-se que a Cooperativa se preocupa e preza pelo relacionamento com os seus associados, sendo este um ponto fundamental da Cooperativa para trazer mais negócios (CARVALHO; SILVA, 2017).

Tabela 07 - Motivos da procura do crédito nas agências

Respostas	Respondentes	%
Taxas de juros	2	8,33
Atendimento	5	20,83
Praticidade	1	4,17
Por ser sócio	3	12,50
Relacionamento com os associados	13	54,17
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Em resposta ao problema de pesquisa pode-se observar nas tabelas acima que as relações interpessoais na Cooperativa têm um peso importante nos negócios e isso acaba impactando no gerenciamento de risco de crédito (PAULI; ROSENFELD, 2017).

Observa-se que em todas as perguntas respondidas pelos respondentes as relações de confiança, amizade e classe social pesam na hora da concessão do crédito, isso pode ser observado nas tabelas 03, 04, 05, 06 e 07. Inclusive, na tabela 5, pode-se ver nitidamente, onde 41,66% dos respondentes responderam que na ausência de um dos “Cs” do crédito as relações de confiança ajudam e interferem na análise do crédito.

Isso não deveria ocorrer, pois uma análise de crédito está sempre baseada nos “Cs” do crédito, onde existem documentos e informações confiáveis para concessão (SECURATO, 2012).

4.4 QUANTO AOS OBJETIVOS

No objetivo geral deste trabalho verificou-se que as relações interpessoais estão influenciando no gerenciamento de risco de crédito da Cooperativa, pois conforme podemos verificar na tabela 07 a procura de crédito para 54,17% dos respondentes é devido ao relacionamento que as equipes possuem com os associados e o relacionamento, muitas vezes, acaba influenciando na hora de conceder um crédito ao associado, pois às vezes não se observam normas e nem etapas na hora da concessão (RODRIGUES, 2017).

Conforme tabela 03, observa-se que 62,5% dos respondentes responderam que as relações interpessoais são muito importantes, ou importantes, na hora da concessão do crédito, deixando mais uma vez evidenciado o quanto o

relacionamento influencia na hora de conceder crédito aos associados.

Quanto ao histórico e o relacionamento com o solicitante do crédito pode se observar na tabela 6 que 79,17% dos respondentes acham que isso é importante e revela o caráter do solicitante, porém, somente isso não revela o real caráter de quem está pleiteando uma operação e muito menos garante o pagamento (GRANOVETTER, 2017). Todos estes fatos estão influenciando no gerenciamento do risco e fogem do controle da Cooperativa.

Quanto ao primeiro objetivo específico: A Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC tem uma grande preocupação com o seu quadro de associados e pela comunidade onde a mesma atua. Além de participar efetivamente das comunidades desenvolve inúmeros projetos sociais conforme pode se verificar abaixo:

Quadro 06 - Participações e Projetos Sociais

Desenvolvimento Local	Relacionamento com a Comunidade - Participação nas feiras dos municípios - Feirão de veículos - Assembleia de núcleo
	Incentivo à Cultura - Copa de laço e leilão de gado - Prêmio destaque empresarial - Rodeio Crioulo Interestadual - Festival Estudantil - Noite cultural - Núcleo da mulher empresária - Projeto Construindo o Saber - Teatro
	Incentivo ao Esporte - Copa Sicredi de Futebol - Torneio de tênis Sicredi - Trilha de motos - Passeio ciclístico
Programas e Projetos sociais	- Programa União Faz a Vida - Palestras sobre educação financeira - Primeira conta Sicredi - Programa Crescer - Programa Pertencer - Projeto Recuperação de Nascentes dos rios - Combate ao Câncer, ações do outubro Rosa e novembro Azul - Parceria com hospitais - Campanha do dia das crianças para arrecadar brinquedos - Campanha Inverno Cooperativo para arrecadar roupas e cobertores - Natal Cooperativo para arrecadar doces e brinquedos para as crianças
Projeto ambiental	- Apoio ao Parque Estadual das Araucárias - Plantio de 2 mil mudas de Pinheiro Araucária

Fonte: Adaptado de Sicredi, 2016/2017

A partir do quadro 06 pode-se verificar o quanto o Sicredi Parque das Araucárias está realmente preocupado com os seus associados e com as comunidades onde atua, trazendo desenvolvimento para a região e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos seus associados (SICREDI, 2017).

Em alguns municípios da área de atuação da Cooperativa o Sicredi é a única Instituição Financeira que está presente não tendo nenhuma outra Instituição atuando, isso ocorre nos municípios de Honório Serpa PR e Coronel Domingos Soares PR, com isso o Sicredi acaba por cumprir com um papel fundamental que é promover o desenvolvimento local e dar acesso para população acessar o mercado financeiro, aplicando seus recursos e obtendo empréstimos para o desenvolvimento das localidades onde está inserida (JORNAL DA FRONTEIRA, 2017).

Todo recurso captado é reinvestido na própria região, fazendo com que a economia gire trazendo mais desenvolvimento, gerando empregos e aumentando a arrecadação dos municípios, (SICREDI, 2018).

Quanto ao segundo objetivo específico: Em análise as respostas que foram demonstradas pelos respondentes, podem-se verificar que as relações interpessoais estão, de uma certa forma, prejudicando e interferindo nas análises e concessões de crédito aos associados (PAULI; ROSENFELD, 2017) devido à grande importância e relevância que a mesma possui junto ao quadro de colaboradores respondentes da pesquisa. Isso foi observado na tabela 3, onde 62,5% dos respondentes acham que as relações interpessoais na concessão do crédito são muito importantes, ou importante, e com isso muitas vezes não se observa outros fatores de fragilidade na análise.

Na tabela 02 pode-se observar que 29,16% dos respondentes acham que a causa da inadimplência da Cooperativa se deve a elevada confiança que a mesma deposita em seus associados, com isso pode-se comprovar que se dá elevada importância às relações interpessoais ao invés de se verificar os normativos internos de análise e concessão do crédito, cito os “Cs” do crédito (RODRIGUES, 2017).

Outro item que responde ao questionamento pode-se verificar na tabela 5, onde 41,66% dos respondentes relataram que na ausência de um dos itens de análise dos “Cs” do crédito conforme quadro 2, as relações de confiança com os associados ajudam e interferem na análise de crédito e isso acaba tornando as

análises das operações muitas vezes subjetiva (CARVALHO; SILVA, 2017).

Quanto ao terceiro objetivo específico: De acordo com os respondentes pode-se perceber que não se tem um consenso na Cooperativa sobre as etapas a serem seguidas para se realizar uma análise de crédito mais consistente, abaixo abordam-se as perguntas e as respostas apresentadas pelos respondentes:

Verificou-se que, para 41,67% dos respondentes os critérios para concessão de crédito não são atendidos em todas as operações. Quando há um sócio com bom histórico junto a Cooperativa os critérios muitas vezes não são observados ou seguidos da maneira que se deve, já para 41,67% os critérios são atendidos para todas as operações, percebe-se que não tem um consenso a respeito. Consegue-se constatar que para operações de menor valor, ou com um sócio que possui bom histórico, não são levados em consideração todas às formalidades necessárias para concessão e isso pode trazer problemas de provisionamento e perda de resultado (ARAUJO; LUSTOSA; PAULO, 2018) ao se somar várias operações menores pode se chegar a valores consideráveis no montante.

Tabela 08 – Os critérios atendidos para concessão do crédito nas operações

Respostas	Respondentes	%
Há exceções, quando há um sócio com bom histórico e sempre cumpriu com suas obrigações financeiras junto a Cooperativa	10	41,67
Sempre em todas as operações são atendidos os critérios	10	41,67
Somente consulta da situação cadastral e capacidade de pagamento	2	8,33
Em pequenas operações alguns itens são desnecessários	2	8,33
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A maioria dos respondentes, 70,83%, responderam que a ausência da capacidade de pagamento inviabiliza a concessão do crédito, sendo este um item fundamental quando se analisa uma operação de crédito, verifica-se que este item é consenso entre as respostas e realmente a capacidade de pagamento é o principal item que deve se levar com consideração em uma análise de crédito pois trata-se das condições que o tomador possui para honrar os compromissos assumidos e devolver o recurso para Cooperativa (SECURATO, 2012).

Tabela 09 – Itens em relação do critério de prioridade que tornaria a concessão inviável

Respostas	Respondentes	%
Capacidade de pagamento	17	70,83
Cadastro atualizado dentro de um ano no mínimo	3	12,50
Garantias pessoais ou reais	1	4,17
Quaisquer restrições financeiras justificadas	3	12,50
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Neste item pode-se verificar que 83,33% dos respondentes relataram que o potencial de pagamento do associado é definido pela margem de valor que o mesmo poderá honrar, isso demonstra novamente, conforme tabela 10, que a capacidade de pagamento é sempre o primeiro item a ser observado em uma análise de crédito, pois ao conceder crédito aos seus associados à Cooperativa quer se assegurar que a aplicação do recurso seja realizada de acordo com a finalidade da operação e que os valores possam voltar ao final do prazo para o caixa da Cooperativa (SECURATO, 2012).

Tabela 10 - Capacidade de pagamento do tomador do crédito, diante da análise de documentos para comprovação de renda e aprovação

Respostas	Respondentes	%
O potencial de pagamento é comprovado definindo a margem de valor que o cliente poderá honrar sem acarretar situação de risco a Cooperativa	20	83,33
Através da comprovação da renda é possível definir se ele será ou não um bom pagador	2	8,33
Outros	2	8,34
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A consulta ao sistema do Banco Central é importante para a Cooperativa saber qual o real endividamento do associado no sistema financeiro, para 95,83% dos respondentes isso ajuda na tomada de decisão para concessão de novos créditos, possibilitando ter uma clareza maior da capacidade de pagamento do tomador, pois pode se saber o quanto o associado está devendo em outras IFs e o quando isso pode influenciar na sua capacidade de pagamento (SILVA, 2008).

Tabela 11 - O que pode se identificar em relação ao recurso para consulta oferecido pelo Banco Central relacionado ao endividamento do tomador de crédito

Respostas	Respondentes	%
O comprometimento financeiro que o cliente já possui influenciando na tomada de decisão e liberação de novo crédito	23	95,83
Se o valor solicitado não puder ser liberado se a Cooperativa pode ajudá-lo com um valor menor	1	4,17
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quanto aos bens do tomador do crédito para 62,5% dos respondentes torna-se importante no momento da concessão do crédito pois podem ser uma possível garantia real para garantir a operação a ser contratada e para 37,5% isso permite analisar a real situação financeira do tomador, pode-se observar que os bens são observados e analisados na hora da análise de crédito, porém verifica-se na tabela 13 que 62,5% dos respondentes responderam que apenas 25% das operações possuem garantias reais, então chega se ao seguinte questionamento, se os bens são observados e se podem ser uma possível garantia, por que o índice de operações com garantia real não se torna maior, sabe se que as garantias reais dão mais segurança para Cooperativa (SECURATO, 2012).

Tabela 12 - Quando da concessão, os bens do tomador de crédito tornam se importante para Cooperativa devido

Respostas	Respondentes	%
É uma possível garantia real	15	62,50
Permitir análise da sua real situação financeira	9	37,50
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nas operações liberadas nas agências para 62,5% dos respondentes apenas 25% possuem garantias reais, claro que deve-se analisar o valor das operações, nos menores valores inviabiliza inserir garantia real devido ao custo de registro, mas nas operações maiores será que são incluídas garantias reais, na tabela 12 verifica se que os respondentes relataram que os bens dos associados são importantes na hora da concessão, então por que não se utilizar os mesmos como possíveis garantias.

Tabela 13 – Número de operações efetivadas nas agências que contem garantias reais

	Respostas	Respondentes	%
75%		3	12,50
50%		6	25,00
25%		15	62,50
Total		24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Para 45,83% dos respondentes em 75% das vezes consegue-se cumprir os requisitos internos e atender de forma satisfatória os tomadores de crédito, já para 33,33% dos respondentes isso somente é possível em 50% das vezes, com isso conclui-se que, no mínimo 25% ou 50% das operações, possuem algum problema na formalização ou foram concedidas para associados que ficaram insatisfeitos mesmo obtendo o crédito, pode-se concluir que estas operações com problemas de formalização estão ligadas a confiança demasiada que as agências possuem em seus associados dispensando, muitas vezes, garantia e capacidade de pagamento, tudo isso baseado na confiança no associado (RODRIGUES, 2017).

Tabela 14 - Percentual de vezes em que a Cooperativa consegue atender os requisitos internos e atender de forma satisfatória a demanda dos tomadores de crédito

	Respostas	Respondentes	%
Em 100% das vezes		1	4,17
Em 75% das vezes		11	45,83
Em 50% das vezes		8	33,33
Em 25% das vezes		2	8,33
Não consegue atender todos os requisitos		2	8,34
Total		24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

As etapas para concessão de crédito para 62,5% dos respondentes são burocráticas, mas necessárias para se fazer uma análise de crédito, isso demonstra que os colaboradores respondentes entendem que é burocrático, mas importante para uma boa análise e mitigação dos riscos. Porém ao analisar se este item encontram-se divergências em relação à tabela 14 se a análise torna-se burocrática, mas necessária, porque tem-se na tabla 14 de 25% a 50% das operações com problemas de formalização, acha-se importante e necessário, porém não se faz em todas as operações da forma correta, a literatura nos fala que uma boa análise é aquela onde se faz a mitigação dos riscos (SILVA, 2008).

Tabela 15 – Considerações em relação às etapas de liberação de crédito

Respostas	Respondentes	%
Burocráticas e atrasa procedimentos de liberação de crédito	4	16,67
Burocráticas, mas, não atrapalha a liberação do crédito	2	8,33
Não são burocráticas, mas é lenta a liberação do crédito	1	4,17
Burocráticas, mas necessárias para analise	15	62,50
Burocráticas em algumas situações	2	8,33
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

O tempo para análise de crédito para 62,5% dos respondentes é suficiente e para 33,33% é razoável, demonstra-se que tempo não é problema nas análises de crédito, os respondentes possuem tempo para analisar as operações. A partir destas respostas pode-se concluir que tempo não é problema, as análises estão sendo feitas erroneamente, pode ser por falta de conhecimento ou por confiar demasiadamente nos associados, entrando, mais uma vez, o relacionamento interpessoal na concessão (PAULI; ROSENFELD, 2017).

Tabela 16 – Em relação ao tempo para análise de crédito

Respostas	Respondentes	%
Ótimo	1	4,17
Suficiente	15	62,50
Razoável	8	33,33
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Quando se analisam as linhas de crédito mais procuradas nas agências percebe-se que existe um equilíbrio entre crédito para pessoas físicas e jurídicas, isso depende também do perfil da praça onde cada agência está instalada, umas mais urbanas e outras mais agrícolas. Para 29,17% dos respondentes a linha mais procurada é crédito pessoal para pessoa física, para outras 29,17% é o capital de giro para pessoa jurídica, já para 25% dos respondentes é desconto de recebíveis e para 16,66% são os financiamentos de custeio para produtores rurais. Quanto às linhas de crédito umas tornam-se mais complexas que as outras e requerem uma análise mais criteriosa, cita-se aqui crédito para pessoa jurídica que demanda mais tempo para análise devido ao fato de ter que se analisar vários documentos, balanço patrimonial, demonstrativo de resultado, fluxo de caixa e outros (SECURATO, 2012).

Tabela 17 – Linhas de crédito mais procuradas nas agências

Respostas	Respondentes	%
Empréstimo pessoal pessoa física	7	29,17
Capital de giro pessoa jurídica	7	29,17
Financiamento de custeio para produtores rurais	4	16,66
Desconto de recebíveis	6	25,00
Total	24	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Mostra-se na tabela 18 que a Cooperativa não possui um consenso do que é mais prioritário na análise de crédito, 54,17% dos respondentes relaram a seguinte ordem de prioridade na hora de se analisar um crédito, 1 – Capacidade, 2 – Capital, 3 – Caráter, 4 – Colateral, 5 – Condições, e os outros 45,83% analisam os mesmos fatores em ordens diferentes de prioridades. Não existindo um padrão ou roteiro a seguir, isso torna se perigoso pois quando não tem se uns roteiros a seguir as pessoas acabam olhando coisas diferentes e com isso podem comprometer a análise de crédito, deixando a cooperativa, mas vulnerável aos riscos, (SECURATO, 2012).

Tabela 18 – Grau de importância de (1 a 5) de acordo com a prioridade na análise de crédito

Respostas	Respondentes	%
(3)Caráter – Histórico do cliente		
(4)Colateral – Garantias		
(1)Capacidade – Capacidade de honrar a operação	13	54,17%
(5)Condições – Fatores externos e macroeconômicos		
(2)Capital – Situação econômica e financeira da empresa		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Considerando a importância do tema lavagem de dinheiro na concessão do crédito, 45,83% responderam de acordo com o seguinte grau de importância, 1 – Manter a renda atualizada, 2 – Manter a renda compatível com a movimentação da conta, 3 – Identificar clientes que agem de má fé, 4 – Evitar que o crédito seja usado em operações de lavagem de dinheiro, 5 – Não tem importância para concessão somente na prevenção da lavagem de dinheiro, a PLD na Cooperativa tem relevância, pois através disso identifica se os associados que possuem movimentações fora das suas condições financeiras, caracterizando se a partir disso um indicio de lavagem e dinheiro.

Tabela 19 – Importância da (PLD) – Programa de Lavagem de Dinheiro, na concessão do crédito, por ordem de importância de (1 a 5)

Respostas	Respondentes	%
(1) Manter a renda atualizada		
(2) Manter a renda compatível com a movimentação da conta corrente	11	45,83%
(4) Evitar que o crédito seja usado em operações de lavagem de dinheiro		
(3) Identificar que clientes atuem de má fé		
(5) Não tem importância para concessão, somente mesmo na prevenção de lavagem de dinheiro		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Percebe-se, na tabela 20, que 66,67% dos respondentes possuem uma ordem bem definida das etapas na hora de liberar um crédito, sendo elas, 1 – Atualizar o cadastro, 2 – Consultas cadastrais, 3 – Consulta da renda, 4 – Solicitação de análise ao analista, 5 – Colher as assinaturas na cédula, porém ainda 33,33% dos respondentes não seguem esta ordem fazendo de forma diferente. Apesar da maioria dos respondentes terem uma ordem bem definida, 33,33% não tem um roteiro ou fluxo padronizado das etapas para se liberar uma operação de crédito, com isso corre o risco de conceder crédito para associados com cadastro vencido, sem comprovação ou insuficiência de renda, acarretando se assim um maior provisionamento das operações liberadas (SILVA, 2008).

Tabela 20 – Ordem de importância de (1 a 5) de acordo com a sua utilização nas etapas de liberação do crédito

Respostas	Respondentes	%
(4) Solicitação de analista		
(2) Consultas cadastrais		
(5) Colher assinatura nas CCB (Cédula de Crédito Bancário)	16	66,67%
(3) Consultar a renda		
(1) Atualizar o cadastro		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Analisa-se que 41,67% dos respondentes enumeraram as seguintes ordens de grau de importância para as consultas cadastrais, 1 – Consulta restrições financeiras, 2 – Grau de endividamento, 3 – Histórico do cliente, 4 – Perfil do cooperado, 5 – Situação na Receita Federal, percebe-se, novamente, que não existe um padrão a ser seguido pelas agências e isso pode impactar diretamente na inadimplência e conseqüentemente no resultado da Cooperativa, concedendo se

crédito fora das normas.

Tabela 21 – Grau de importância de (1 a 5) das consultas Cadastrais

Respostas	Respondentes	%
(3)Histórico do solicitante		
(5)Situação da Receita Federal		
(2)Grau de endividamento	10	41,67%
(1)Restrições financeiras		
(4)Perfil do cooperado		

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Ao analisar as respostas conclui-se que dentro da Cooperativa não se tem um padrão para análise e liberação de crédito, ficando comprovado nas tabelas acima.

Verifica-se na tabela 8 que os critérios para concessão não são atendidos em todas as operações, para 41,67% dos respondentes quando na concessão existe um sócio com bom histórico na Cooperativa tende a não se observar todos os critérios necessários para uma adequada análise de crédito (PAULI; ROSENFELD, 2017).

Também pode-se verificar isso na tabela 14 onde 45,83% dos respondentes responderam que conseguem atender os requisitos internos para liberação de crédito em 75% das vezes, isso demonstra que em 25% das operações não são atendidas as normativas e procedimentos internos, trazendo riscos para cooperativa (RODRIGUES, 2017).

Na tabela 18 observa-se claramente que não se tem uma ordem de prioridade a ser seguida na análise de uma operação de crédito, 54,17% dos respondentes seguem a seguinte ordem na hora de se analisar crédito: 1 – Capacidade, 2 – Capital, 3 – Caráter, 4 – Colateral e 5 – Condições, e os outros 45,83% seguem outras ordens na hora de se analisar as operações.

Desenvolveu-se abaixo, baseado nas respostas dos questionários e da bibliografia estudada, um roteiro para análise de crédito a ser seguido pelos colaboradores da Cooperativa.

Quadro 07 - Etapas para Análise de Crédito

Etapas	Descrição da Etapa
1	Verificar se o cadastro está atualizado.
2	Realizar as consultas cadastrais, (Serasa, SPC, SCR).
3	Analisar o histórico do associado, pontualidade, tempo na atividade, tempo de associação na Cooperativa.
4	Verificar o potencial do tomador para devolver o recurso, capacidade de pagamento.
5	Analisar a situação econômica financeira do tomador, lucratividade, endividamento, liquidez, estrutura de capital.
6	Verificar as garantias oferecidas para formalizar a operação, hipoteca, alienação, penhor, fiador.
7	Observar o ramo de atividade que a empresa atua, se este possui riscos, produtos comercializados, análise dos mercado e concorrentes.
8	Analisar sempre o endividamento do conglomerado se este possuir.
9	Formalizar a proposta para ser analisada pela área de análise de crédito.
10	Confeccionar a cédula para coletar assinatura e posterior liberação.

Fonte: Adaptado de Securato, 2012.

No quadro 07 apresenta-se um roteiro a ser seguido para os gerentes realizarem uma análise de crédito mais segura e minimizar os impactos do risco na carteira de crédito da Cooperativa (SECURATO, 2012).

Outras contribuições: Os gerentes da Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, conforme tabela 3, acham as relações interpessoais muito importantes, ou importantes, na concessão do crédito conforme 62,5% dos respondentes, isso também se comprova ao analisarmos a tabela 4 pois 58,33% dos respondentes acreditam que a relação de amizade e classe social ajudam na hora de conceder crédito, isso demonstra que os gerentes tem consciência que as relações interpessoais acabam influenciando na hora da análise (CARVALHO; SILVA, 2017).

Mesmo na ausência de um dos “Cs” do crédito 41,66% dos respondentes constantes na tabela 05 relataram que as relações de confiança ajudam e interferem na análise, demonstrando mais uma vez a relevância que isso tem na concessão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo abordou tema referente à importância das relações interpessoais no gerenciamento de riscos de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, analisando como as relações interpessoais influenciam no gerenciamento do risco de crédito, visando à obtenção de resultado para os seus associados.

Verificou-se que o gerenciamento de risco de crédito tem papel fundamental nas Cooperativas e demais Instituições Financeiras, haja visto que a principal receita advém das carteiras de empréstimos, sendo, portanto, um desafio para as Cooperativas realizarem gestão eficaz da inadimplência e do provisionamento, das operações de crédito, fatores estes que podem trazer perdas para seus associados caso a Cooperativa no final do exercício tenha auferido resultados deficitários os mesmos terão que arcar com o pagamento dos prejuízos gerados.

O estudo permitiu constatar que a Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias possui relacionamento satisfatório e respeitoso com seus associados e com as comunidades de sua área de atuação, pode-se verificar, através dos programas sociais, que a mesma possui e oferece aos seus associados, conforme resultados encontrados, além dos programas, treinamentos e palestras gratuitas no intuito de levar conhecimento e desenvolvimento, todo recurso captado é emprestado na sua área de atuação com isso o recurso fica na região, gerando mais empregos e renda para os municípios, cumprindo com a missão que está estabelecida como agregar renda e contribuir com a melhoria na qualidade de vida dos sócios e das comunidades.

Pode-se verificar também, que o relacionamento tem papel fundamental nos negócios da Cooperativa, verificou-se nas respostas que isto ocorre tanto na busca por operações de crédito ou na utilização dos demais produtos e serviços. Porém, consegue-se identificar que, devido ao relacionamento intenso que os gerentes e as agências possuem com seus associados, isso, de uma certa forma, está influenciando inadequadamente no gerenciamento do risco de crédito na

Cooperativa.

Verificou-se que por diversas vezes, os procedimentos e normas estabelecidas pela Cooperativa estavam sendo deixados de lado, e o que se sobressaía na análise de crédito eram questões relacionadas às relações interpessoais dos colaboradores com os associados, principalmente, influenciadas pela amizade, classe social e demasiada confiança nos associados, sendo que onde o correto e indicado sempre foi analisar a disponibilidade de crédito baseada nas normas bancárias e em informações confiáveis disponíveis para os gestores confirmarem as operações.

A Cooperativa possui claramente em suas normativas e regras internas os procedimentos corretos e recomendados para a análise de crédito, porém, estes não vêm sendo cumpridos de forma clara e assertiva, onde os colaboradores acabam agindo pela emoção e confiança no associado, em detrimento a razão. Ou seja, os gestores de carteira acabam por tomarem decisões em suas relações interpessoais com os associados, em detrimento ao recomendável e tornando as análises de crédito subjetivas e arriscadas para a Cooperativa.

Sendo assim, mesmo que a Cooperativa possua normas claras para a concessão do crédito aos seus associados a inadimplência elevada e o provisionamento vêm aumentando consideravelmente, visto que as relações interpessoais acabam por impactar negativamente no gerenciamento de risco de crédito.

A partir deste cenário, criou-se um roteiro para análise de crédito aos associados que será disponibilizado aos colaboradores para que os mesmos possam seguir no momento da análise de crédito e, conseqüentemente, diminuir a inadimplência e os provisionamentos.

Os estudos realizados normalmente possuem limitações, principalmente, relacionadas às questões metodológicas do trabalho. Neste estudo, uma das limitações encontradas foi que, poderia ser aplicado o questionário também para gerentes de contas e gerentes administrativos financeiros, e com isso a amostra poderia ter sido maior para se analisar e, por serem cargos mais operacionais, talvez obtivesse resultados diferentes dos encontrados, mas devido ao acesso a dados da Cooperativa e a conveniência, optou-se por aplicar os questionários apenas para

gerentes de agência e diretores.

Sugere-se, para próximos estudos, a aplicação desta metodologia em outras Cooperativas e bancos comerciais, para se comparar os resultados e verificar-se em mais instituições que o relacionamento interpessoal pode interferir na análise de crédito.

Como desafio a novos estudos, pode-se propor a inclusão deste tema (relacionamento interpessoal) nos 5 “Cs” do crédito e que, a partir daí, seriam os 6 “Cs” do crédito.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Wenersamy Ramos de; ALCÂNTARA, Daniela P. R. de; SILVEIRA, Maria F. J. da. A Desigualdade Pode Afetar a Eficiência do Sistema Financeiro? Um Modelo de Equilíbrio em Dois Períodos com Fricções da Intermediação Financeira. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro, v. 69. n. 1, p. 17–51, jan./abr., 2015.

ARAÚJO, Antônio Maria Henri Beyle de; LUSTOSA, Paulo Roberto Barbosa; PAULO, Edilson. A Ciclicidade da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa Sob Três Diferentes Modelos Contábeis: Reino Unido, Espanha e Brasil. **R. Cont. Fin. – USP**, São Paulo, v. 29, n. 76, p. 97-113, jan./abr., 2018.

ASSAF NETO, Alexandre A. **Finanças Corporativas e Valor**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BARBOZA, Ricardo de Menezes. Taxa de Juros e Mecanismos de Transmissão da Política Monetária no Brasil. **Revista de Economia Política**, v. 35, n. 1, p. 133-155, jan./mar., 2015.

BONATTI, Cláudia Regina. **Do Sonho à Realidade - Memórias e Fragmentos - 25 anos da Sicredi Vale do Piquiri ABCD PR/SP**. Palotina/PR: Sergio Santos, 2013.

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira**. São Paulo: Atlas, 1995.

CARVALHO, Claudinê Jordão. Como a Gestão de Práticas de Oferta de Crédito Impacta a de Estoque. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 19, Edição Especial, art. 5, p. 77-97, mai., 2015.

CARVALHO, Adriano Dias de; SILVA, Bianca Alves dos Reis. A Gestão de Pessoas e o Relacionamento Interpessoal no Cooperativismo. **Revista de Carreiras Pessoas**, v.7, n. 3, Ano 2017 p. 140.

COLLI, José Alexandre; FONTANA, Marino. **Contabilidade Bancária**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

COSTA, Bianca Aparecida Lima; JUNIOR, Paulo Cesar Gomes Amorim; SILVA, Marcio Gomes da. As Cooperativas de Agricultura Familiar e o Mercado de Compras Governamentais em Minas Gerais. **RESR**. v. 53, n. 01, p. 109-126, jan./mar., Piracicaba-SP, 2015.

DA FRONTEIRA, Jornal. **SICREDI Parque das Araucárias PR/SC/SP 27 anos**. Mariópolis – PR: Sicredi Parque das Araucárias, 2017.

DIAS, Victória Carolina Pinheiro Lopes; GAMARANO, Daniel de Souza; ALVES, Davi Neiva. Cooperativism, Regional and Organic Products: The Design Perspective for the Valorization of the Brazilian Food Sector. **Mix Sustentável**, Florianópolis, v.3, n.4, p.119-134, nov., 2017.

DIEL, Fábio José; SILVA, Tarcísio Pedro da. Análise da eficiência e o posicionamento do ranking das Cooperativas de Crédito do Brasil. **Interações**, Campo Grande, v. 15, n. 1, p. 35-45, jan./jun. 2014.

ESTANISLAU, Patrícia; BORGES, Paulo Roberto Santana. Organizações Cooperativas e Suas Principais Participações nos Estados Brasileiros (1995 – 2007). **Rev. FAE**, v. 14, n. 1, p. 52-63, jan./jun. Curitiba, 2011.

FADEL, Mayra Orlandi; IGARASHI, Deisy Corrêa; SANCHES, Simone Leticia Raimundini. **Disclosure Contábil: Práticas das Empresas com as Operações de Hedge Accounting**. **Recont: Registro Contábil – UFAL** – Maceió/AL, vol. 6, n.2, p. 1-13, mai./ago. – 2015.

FAZENDA, Ivani. **O que é Interdisciplinaridade?** São Paulo: Cortez, 2008.

FERREIRA, Alex Luiz; MOORE, Michael Jonh. **Carry Trade e o Risco Cambial: Um Conto de Dois Fatores**. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro v. 69, n. 4, p. 429–449, out./dez., 2015.

FILHO, Armando Mellagi, **Mercado Financeiro e de Capitais: uma Introdução**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 16 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas,

2007.

GRANOVETTER, Mark. Ação Econômica e Estrutura Social: O problema da imersão. **RAE- Eletrônica**, v. 6, n. 1, jan./jun., 2007.

JACQUES, Elidecir Rodrigues; GONÇALVES, Flavio de Oliveira. Cooperativas de Crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros. **Economia e Sociedade**, v. 25, n. 2, p. 489-509, ago. Campinas, 2016.

JONAS, Daiane Patrícia da Silva; PEREIRA, Dayane Paiva de Andrade; BONFIM, Marisse Dizaró. Instrumentos de Análise Financeira Utilizadas na Concessão de Crédito: Um Estudo de Caso Voltado aos Métodos Adotados pelas Cooperativas Sicoob e a Relevância do Valor Justo no Momento da Liberação do Crédito ao Produtor Rural. **Revista de Iniciação Científica da Libertas**, São Sebastião do Paraíso, v. 5, n.2, dez., 2015.

LEITE, Isabela Torres; NUNES, Rosangela Venâncio; ASSIS, Charles Washington Costa de; ADRIANO, Nayana de Almeida; FONSECA, Rita de Cássia. Análise Comportamental da Evidenciação de Riscos Corporativos nos Relatórios de Sustentabilidade de Empresas Brasileiras do Setor Bancário Durante o Período de 2010 a 2012. **RACEF – Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**. v. 7, n. 2, p. 108-129, 2016.

LEMGRUBER, Eduardo Faço *et al.* **Gestão de risco e derivativos: aplicações no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 4 ed. São Pulo: Atlas, 2006.

MEINEN, Ênio; DOMINGUES, Jefferson; DOMINGUES, Jane Aparecida Stefanos. **Cooperativas de Crédito no Direito Brasileiro**. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2002.

MEINEN, Enio; PORT, Marcio. **Cooperativismo Financeiro Percurso Histórico, perspectivas e desafios**. Brasília: Confedbras, 2014.

MENDES, Adriano Ferreira Vasconcelos; FERREIRA, Flavio Smania. **Educação Financeira: As Opções da Nova Classe Média no Brasil**. **Revista Hórus**, v. 7, n. 3, p. 19-36, 2012.

MONTEIRO, Rogério Silveira; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes. O papel da confiança na concessão de crédito para empresas em recuperação. **Revista de**

Administração Mackenzie, v. 10, n. 1, jan./fev., 2009.

NIYAMA, Jorge Katsumi.; OLIVEIRA, Amaro L. **Contabilidade de Instituições Financeiras**. São Paulo: Atlas, 2012.

NIYAMA, Jorge Katsumi.; OLIVEIRA, Amaro L. **Contabilidade de Instituições Financeiras**. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Joao Rezende Almeida; NERY, Juvenal Delfino; SANTOS, Allison Carvalho dos. A Aplicação do Código de Defesa do Consumidor no Mercado Financeiro Nacional Sob Ótica do Direito Econômico e Tributário. **Revista do Mestrado em Direito**, Brasília, v. 8.1, n.1, p. 198-249, jan./jun., 2014.

PAULI, Jandir; ROSENFELD, Cinara. A Função do dinheiro: uma análise das estratégias dos mediadores em um sistema de crédito cooperativo. **Revista Sociedade e Estado**, v. 32, n. 1, jan./abr., 2017.

REIS, Marcos. O Acordo de Basiléia III e a Pro – Ciclicidade da Regulamentação Financeira. **Nova Economia Belo Horizonte**, v. 25, n. 3, p. 691-716, set/dez, 2015.

RODRIGUES, Paulo Roberto Grangeiro. Interações Entre Desconfiança Interpessoal e Desigualdade Econômica no Brasil. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 13, n. 3, p. 185-199, set-dez, Taubaté - SP, 2017.

ROSSI, Pedro. Institucionalidade do Mercado de Câmbio e a Política Cambial no Brasil. **Economia e Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 3, p. 645-667, dez., 2014.

RUTTO, Karen Jebiwot; OLUOCH, Oluoch. Effect of budgetary control on financial performance of savings and credit cooperative organizations in Nairobi County. **The Strategic Journal of Business & Change Management**, v. 4, n. 45, p. 797 - 816, mai., 2017.

SANTOS, Antonio Raimundo dos, **Metodologia Científica a Construção do conhecimento**. 3 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000.

SAUNDERS, Anthony. **Administração de Instituições Financeiras**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de Crédito**: um instrumento de organização econômico da sociedade. Porto Alegre: Rigel, 2002.

SCHUNRZEMBERGER, Amanda Massaneira de Souza; JACQUES, Elidecir Rodrigues; GONÇALVES, Flavio de Oliveira; SAMPAIO, Armando Vaz. Análises quase experimentais sobre o impacto das cooperativas de crédito rural solidário no PIB Municipal da agropecuária. **RESR**, Piracicaba-SP, v. 53, n. 03, p. 497-516, Jul/Set 2015.

SECURATO, Jose Roberto. **Crédito Analise e Avaliação do Risco Pessoas Físicas e Jurídicas**. 2 ed. São Paulo: Saint Paul, 2012.

SHENG, Hsia Hua. Modelos de Financiamento Baseados em relações Pessoais: Experiência de Empreendedores Chineses no Brasil. **RAC**, Curitiba, v. 12, n. 3, p.741-761, jul./set. 2008.

SICREDI. **Relatório 2016** – Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP. Mariópolis – PR: Assessoria de Comunicação e Marketing da Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP, 2016.

SICREDI. **Relatório 2017** – Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP. Mariópolis – PR: Assessoria de Comunicação e Marketing da Sicredi Parque das Araucárias PR/SC/SP, 2017.

SICREDI. **Histórico**. 2018. Disponível em:
<<https://www.sicredi.com.br/html/parquedasaraucarias/sobre/historico/>. Acesso em: 04 jan. 2018.

SILVA, Fernanda Aparecida; FREITAS, Carlos Otávio de; MATTOS, Leonardo Bornacki de. Volatilidade da Taxa de Câmbio e Seus Efeitos Sobre o Fluxo de Comercio dos Países da América do Sul. **Revista de Economia Contemporânea**. Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 229-249, mai./ago...,2016.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e Análise de Risco de Créditos**. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Gestão e Análise de Risco de Credito**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA NETO, Lauro de Araújo, **Derivativos**. São Paulo: Atlas, 2002.

SOUZA, Marcos de Moraes; FIGUEIREDO, Reginaldo Santana. **Credit Analysis Using Data Mining: Application in The Case of a Credit Union.** **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 11, n. 2, mai./ago., p. 379-396, 2014.

SOUZA, Maria Cecília. **Pesquisa Social: Teoria Método e Criatividade.** 2 ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

TECLES, Patrícia L.; TABAK, Benjamin M.; STAUB, Roberta B. Concentração e Inadimplência nas Carteiras de Empréstimos dos Bancos Brasileiros. **Trabalhos para Discussão, Brasília**, n. 191, p. 1-35, setembro 2009.

TIRYAKI, Gisele Ferreira; GAVAZZA, Ive de Oliveira; ANDRADE, Claudia Malbouisson; MOTA, André Luís. Ciclos de Crédito, Inadimplência e as Flutuações Econômicas no Brasil. **Revista de Economia Contemporânea**. v. 21, n. 1, p. 1-33, jan./abr., 2017.

TUNICO, Flávio Rodrigo Leal; RODRIGUES, Raimundo Nonato. Disclosure Sobre o Risco de Crédito Pelos Bancos Públicos no Brasil e sua Aderência ao Acordo da Basiléia. **RAGC**, v.4, n.11, p.108-123/2016.

WILHELM, Elmar José; SCHNEIDER, José Odelso. **O Primeiro Centenário de Um Sonho.** Santa Rosa: Edição do Autor, 2013.

ZVI, Bodie. **Finanças.** Porto Alegre: Bookman, 2006.

APÊNDICES

Apêndice A – Termo de Compromisso

GERENCIAMENTO DE RISCOS DE CRÉDITO NA COOPERATIVA SICREDI PARQUE DAS ARAUCÁRIAS PR/SP/SC

Este questionário é parte integrante de uma investigação para a realização da dissertação, que é requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento e Sociedade, na Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP). O motivo que nos leva a propor este estudo é caracterizar as relações interpessoais que influenciam no gerenciamento do risco de crédito na Cooperativa Sicredi Parque das Araucárias PR/SP/SC, visando à obtenção de resultados para os associados.

A pesquisa se justifica, pois, o tema é de extrema importância para as Cooperativas pois quando não possuem uma correta análise de riscos nas suas operações, tendem a ter perdas, causadas por inadimplência e não recebimento dos recursos emprestados, causando prejuízos aos associados. O estudo é orientado pelo Prof. Dr. César Augustus Winck.

Senhor(a) Gerente de Agência ou Diretor, responda o questionário individualmente de acordo com o seu grau de conhecimento inerentes ao seu cargo e função, assinalando apenas uma das alternativas.

Solicitamos a vossa valiosa colaboração mediante as respostas para os questionamentos existentes neste questionário. Informamos que os dados disponibilizados nesta entrevista serão sigilosos e mantidos no anonimato.

Antecipadamente agradecemos a vossa valiosa colaboração.

Informante/Instituição:

Data: ____/____/____

Apêndice B: Questionário

Perfil

Idade:

Sexo:

Escolaridade:

Tempo de empresa:

1. Nesta agência, os critérios para concessão do crédito são atendidos em todas as operações?

- Somente operações maiores que são analisadas pelo comitê de Crédito.
- Há exceções, quando há um sócio com bom histórico e sempre cumpriu com suas obrigações financeiras junto à cooperativa.
- Sempre em todas as operações são atendidos os critérios.
- Somente consultas da situação cadastral e capacidade de pagamento.
- Em pequenas operações alguns itens são desnecessários.

2. Obedecendo ao critério de prioridade, a ausência de qual desses itens tornaria a concessão inviável?

- Incompatibilidade de renda declarada com a movimentação da conta corrente.
- Capacidade de pagamento.
- Cadastro atualizado dentro de um ano no mínimo.
- Garantias pessoais ou reais.
- Quaisquer restrições financeiras justificadas.

3. Sobre a inadimplência que existe hoje na cooperativa você acredita que esse número é uma consequência de:

- Deficiência na análise do crédito.
- Desvio de recurso ou má aplicação de recurso.
- Falha no acompanhamento e no sistema de recuperação do crédito da cooperativa.
- Variações no sistema financeiro.
- Confiança no associado e em seu histórico.

4. Qual a importância das relações interpessoais na concessão do crédito?

- Muito importante
- Importante
- Razoável
- Não importante
- Outros

5. A relação de amizade e classe social ajudam na hora de conceder uma operação de crédito?

- Ajudam muito
- Ajudam
- Ajudam razoavelmente
- Não ajudam
- Outros

6. Na falta de um dos Cs do Crédito, as relações de confiança com associados ajudam e interferem na análise de crédito?

- Ajudam muito na análise
- Ajudam
- Ajudam em partes
- Não ajudam
- Outros

7. Você considera importante o histórico e o relacionamento com o solicitante de crédito?

- Sim, pois revela o caráter do solicitante do crédito.
- Sim, mas não revela muito do caráter do solicitante do crédito.
- Não, pois o caráter não evita a inadimplência.
- Não, pois não revela o caráter do solicitante.
- Sim, pois é um procedimento da cooperativa.

8. Considerando a capacidade de pagamento do tomador de crédito, diante da análise de documentos para comprovação de renda e aprovação do crédito, seria importante:

- O potencial de pagamento é comprovado definindo a margem de valor que o cliente poderá honrar sem acarretar situação de risco a cooperativa.
- Através da comprovação da renda é possível definir se ele será ou não um bom pagador.
- Possuindo o tomador uma renda razoável a cooperativa terá meios para cobrar.
- Não considera importante pois, depende da idoneidade do tomador e posição social que o mesmo ocupa.
- Outros _____

9. O Banco Central oferece recurso para consulta relacionada ao endividamento do tomador de crédito o que soma um fator importante trazendo uma margem de segurança maior para cooperativa, diante dessa ferramenta é possível identificar:

- O comprometimento financeiro que o cliente já possui influenciando na tomada de decisão e liberação de novo crédito.
- Se o valor solicitado não puder ser liberado se a cooperativa pode ajudá-lo com um valor menor.
- A margem de riscos inerentes à concessão.
- Apenas como procedimento da cooperativa.
- O grau de comprometimento não é importante.

10. No momento da concessão, os bens do tomador de crédito tornam-se importante para cooperativa devido:

- É uma possível garantia real.
- Permitir análise da sua real situação financeira.
- Trata-se de uma contrapartida caso a renda não seja suficiente.
- Ramo de atividade do cooperado os bens tem mais importância que a renda.
- Exigência da cooperativa.

11. Quantas das operações efetivadas nesta agência são utilizadas garantias reais?

- 100%
- 75%
- 50%
- 25%
- Não é um item importante.

12. Você consegue atender os requisitos internos e atender de forma satisfatória a demanda dos tomadores de crédito em todas as abordagens?

- Em 100% das vezes
- Em 75% das vezes
- Em 50% das vezes
- Em 25% das vezes
- Não consegue atender todos os requisitos.

13. Você considera as etapas para concessão do crédito:

- Burocráticas e atrasa procedimentos de liberação do crédito.
- Burocráticas, mas não atrapalham a liberação do crédito.
- Não são burocráticas, mas é lenta a liberação do crédito.
- Burocráticas, mas necessárias para análise.
- Burocráticas em algumas situações_____

14. O tempo que você dispõe para a análise da concessão do crédito:

- Ótimo.
- Suficiente.
- Razoável.
- Insuficiente.
- O tempo que disponho não me permite analisar as propostas no mesmo dia.

15. Você acredita que a procura pelo crédito nesta agência é devida a:

- Taxa de juros.
- Atendimento.
- Agilidade.
- Praticidade.
- Por ser sócio.
- Relacionamento com os associados

16. Qual a linha de crédito mais procurada na sua agência?

- Empréstimo pessoal pessoa física.
- Capital de giro (pessoa jurídica).
- Investimento comercial (pessoa jurídica).
- Financiamento e custeio para produtores rurais.
- Financiamento de veículos.
- Desconto de recebíveis

As questões 17, 18, 19 20 as respostas devem ser enumeradas de acordo com o grau de relevância.

17. Enumere por ordem de importância (1 a 5) os itens abaixo de acordo com a prioridade na análise do crédito.

- Caráter – Histórico do Cliente.
- Colateral – Garantias.
- Capacidade – Capacidade de honrar a operação.
- Condições – Fatores externos e macroeconômicos.
- Capital – Situação Econômica e Financeira da empresa.

18. Para você, qual a importância do (PLD) - Programa de Lavagem de Dinheiro, na concessão do crédito?

Enumere por ordem de importância (1 a 5) para você.

- Manter a renda atualizada.
- Manter a renda compatível com a movimentação da conta corrente.

- () Evitar que o crédito seja usado em operações de lavagem de dinheiro.
- () Identificar que clientes atuem de má fé.
- () Não tem importância para a concessão, somente mesmo na prevenção de lavagem de dinheiro.

19. Enumere por ordem de importância (1 a 5) os itens abaixo de acordo com a sua utilização nas etapas de liberação do crédito.

- () Solicitação de analista
- () Consultas cadastrais
- () Colher assinaturas nas CCB (cédula de crédito bancária)
- () Consultar a renda
- () Atualizar o cadastro

20. Enumere por ordem de importância (1 a 5) as consultas cadastrais.

- () Histórico do solicitante.
- () Situação na Receita Federal.
- () Grau de endividamento.
- () Restrições financeiras.
- () Perfil do cooperado.

21. Comentários:

-
