



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

JAIRO FRAGOSO DE LIMA

**EXPOSIÇÃO CONCEITUAL DA POLÍTICA DE CONCESSÃO DE
CRÉDITO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**

**João Pessoa
2017**

JAIRO FRAGOSO DE LIMA

**EXPOSIÇÃO CONCEITUAL DA POLÍTICA DE CONCESSÃO DE
CRÉDITO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador (a): Profa Ms. Vilma Sousa Ismael da Costa

**JOÃO PESSOA
2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, Campus João Pessoa

L732e Lima, Jairo Fragoso de.
 Exposição conceitual da política de concessão de crédito de
 uma cooperativa de crédito / Jairo Fragoso de Lima.
 56 f. : il.

 TCC (Graduação – Bacharelado em Administração)
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
 – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.
 Orientadora : Prof^a. Vilma Sousa Ismael da Costa.

 1. Análise de crédito. 2. Política de cobrança. 3. Política de
 concessão de crédito. I. Título.

CDU 336.77

EXPOSIÇÃO CONCEITUAL DA POLÍTICA DE CONCESSÃO DE CRÉDITO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA:

Profa Ms. Vilma Sousa Ismael da Costa (IFPB)
Orientadora

Profa Dra. Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti (IFPB)
Examinadora

Prof Esp. Wellinton Silva Lira (IFPB)
Examinador

Dedico este trabalho para o meu falecido pai, a pessoa que mais me incentivou a seguir em frente e crescer pessoal e profissionalmente. Está aí pai, mais uma conquista nossa realizada.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado força durante toda esta longa jornada percorrida, durante a elaboração deste projeto e também de todo o curso de graduação.

Agradeço também a todos da minha família que me deram força para chegar até o final deste projeto, sem pensar em nenhum momento em desistir. Em especial para os meus pais Maria do Socorro e Jairo Ferreira, meus grandes incentivadores e exemplos de vida. Para minha amada esposa Ana Paula e filha Júlia Fragoso que nos momentos difíceis elas que me dão força para seguir e alcançar cada objetivo. Para meus irmãos Jucyane e Lajar grandes exemplos a serem seguidos pelo irmão mais novo que aqui fala, pessoas que tenho total admiração e nas necessidades da vida sempre me deram o suporte necessário.

À minha orientadora Profa. Ms. Vilma Sousa Ismael da Costa, agradeço toda a dedicação e suporte para tornar este projeto possível. Agradeço pelos ensinamentos e aconselhamentos durante o projeto que me fizeram crescer pessoal e profissionalmente.

Agradeço a todos meus amigos que contribuíram diretamente para realização deste projeto e alcance dos meus objetivos.

Agradeço ao IFPB por ofertar um curso de administração de excelente qualidade, com professores altamente qualificados que proporcionam aos alunos obter um grande conhecimento teórico e prático do curso e atividades vinculadas ao mesmo.

“O sucesso é ir de fracasso em fracasso sem perder entusiasmo”.

Winston Churchill

RESUMO

O trabalho teve como objetivo analisar a política de concessão de crédito dentro de uma cooperativa de crédito. Para isso o autor buscou comparar a teoria de pesquisas bibliográfica ao que é realizado atualmente em uma cooperativa de crédito. Para tanto, o autor apresentou os métodos utilizados no momento de análise de crédito, seja quantitativo e qualitativo, a análise dos prazos e descontos financeiros e a execução da política de cobrança. O autor expôs a justificativa do trabalho, a problemática diagnosticada, os objetivos, geral e específico, bem como a metodologia a ser desenvolvida. O referencial teórico apresentou diversos conceitos, dentre eles: conceito de crédito, os tipos de operações de crédito, os riscos de crédito, as provisões de crédito de liquidação duvidosa, política de crédito, análise de crédito, os cinco C's do crédito, análise econômica financeira, prazos e descontos financeiros e a política de cobrança. Comparando com a teoria o autor conclui que o que é realizado atualmente na cooperativa segue as variáveis verificadas nas pesquisas bibliográficas, chamando a atenção para o momento da análise qualitativa que expôs que não existe um padrão a ser seguido dependendo exclusivamente do analisador.

Palavras-chave: análise de crédito, política de cobrança, política de concessão de crédito, prazos e descontos financeiros.

ABSTRACT

The purpose of this paper was to demonstrate the importance of credit policy and its various analysis guidelines for a credit cooperative and the other financial institutions that work with credit operations. For this, the author sought to compare bibliographical research theory to what is currently done in a credit cooperative. In order to do so, the author presented the methods used at the time of the execution of a credit analysis, using quantitative and qualitative analysis methods, when the analysis of the financial deadlines and discounts and in the elaboration and execution of the collection policy is carried out. The author explained the justification of the work, the diagnosed problem, the objectives, general and specific, as well as the methodology to be developed. The theoretical framework presented several concepts, among them: credit concept, types of credit operations, credit risks, bad debt loan provisions, credit policy, credit analysis, five credit C's, economic analysis Financial deadlines and discounts and the collection policy. Comparing with the theory, the author concludes that what is currently done in the cooperative follows the variables verified in the bibliographic research, calling attention to the moment of the qualitative analysis that exposes that there is no pattern to be followed depending exclusively on the analyzer.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Riscos e provisões.....	21
TABELA 2: Principais Informações Analisadas por Operações de Crédito.....	39
TABELA 3: Tabela de escore x nível de risco.....	42
TABELA 4: Provisões, conforme nível de risco.....	42
TABELA 5: Indicadores financeiros analisados.....	46
TABELA 6: Comparativo política de cobrança.....	51

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Régua de Cobrança.....	49
---	----

LISTA DE QUADRO

QUADRO 1: Fórmula Liquidez Imediata.....	28
QUADRO 2: Fórmula Liquidez Corrente.....	29
QUADRO 3: Fórmula Liquidez Seca.....	29
QUADRO 4: Fórmula Liquidez Geral.....	30
QUADRO 5: Fórmula Giro do Ativo.....	30
QUADRO 6: Fórmula Margem Líquida.....	31
QUADRO 7: Fórmula Rentabilidade do Ativo.....	31
QUADRO 8: Fórmula Rentabilidade do Patrimônio Líquido.....	32

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SISBACEN: Sistema do Banco Central do Brasil
SERASA: Centralização de Serviços dos Bancos
SPC: Serviço de Proteção ao Crédito
BP: Balanço Patrimonial
AV: Análise vertical
AH: Análise Horizontal
PCLD: Provisão de para Créditos de Liquidação Duvidosa
CMN: Conselho Monetário Nacional
SFN: Sistema Financeiro Nacional
PL: Patrimônio Líquido
LL: Lucro Líquido
RL: Reserva de Lucro
ROL: Receita Operacional Líquida

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.1	OBJETIVOS.....	13
1.1.1	Objetivo geral.....	13
1.1.2	Objetivos específicos.....	13
2	ASPECTOS METODOLOGICOS.....	13
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	13
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
3.1	CONCEITO DE CRÉDITO.....	15
3.1.1	Tipos de Operação de Crédito.....	16
3.2	RISCO DE CRÉDITO.....	17
3.2.2	Provisão crédito de Liquidação Duvidosa Normas legais.....	20
3.3	Política de Crédito.....	21
3.3.1	Análise de Crédito.....	22
3.3.2	Os “ C “ do Crédito.....	23
3.3.2.1	<i>Caráter.....</i>	23
3.3.2.2	<i>Colateral ou Garantias.....</i>	24
3.3.2.3	<i>Condições.....</i>	25
3.3.2.4	<i>Capacidade.....</i>	25
3.3.2.5	<i>Capital.....</i>	26
3.3.3	Prazos e Descontos Financeiros.....	32
3.3.4	Política de Cobrança.....	33
4	ANÁLISE DOS DADOS.....	34
4.1	POLÍTICA DE CRÉDITO.....	35
4.1.1	Classificação das operações.....	35
4.1.2	Classificação dos Riscos das Operações.....	40
4.1.3	Concessão de Crédito.....	43
4.2	PRAZOS E DESCONTOS PARA PAGAMENTOS ANTECIPADO.....	47
4.3	POLÍTICA DE COBRANÇA.....	48
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
	REFERÊNCIAS.....	54
	APÊNDICES	55

1. INTRODUÇÃO

O cooperativismo de crédito surgiu na Inglaterra no ano de 1844, através de tecelões da cidade de Rochdale, que buscavam soluções para os problemas existentes na época, desemprego e fome. Assim, o cooperativismo começou a contribuir para o desenvolvimento do país, investindo nas empresas da região. No Brasil o cooperativismo de crédito iniciou em Nova Petrópolis/RS, no ano de 1902, trazido pelo Padre suíço Theodor Amstad juntamente com outras 19 pessoas fundou a 1ª Cooperativa de Crédito da América Latina, espalhando-se rapidamente pelo estado do Rio Grande do Sul.

Atualmente as cooperativas de crédito representam cerca de 18% das agências bancárias do país, quanto ao volume de ativos, depósitos e empréstimos as cooperativas ocupam a 6ª posição. Ficando assim entre as maiores instituições financeira do país. Portal do Cooperativismo Financeiro (2017)

O principal foco de uma cooperativa de crédito é a intermediação financeira entre os recursos que a mesma capta e os que empresta, através da concessão de crédito, para que este sistema funcione a cooperativa deve ter uma política de crédito que permita a criação de estratégias para reduzir ao máximo possível o risco.

Política de crédito é um conjunto de normas ou critérios que uma empresa determina para a concessão de crédito para seus clientes. Compreende a determinação de taxa de juros, prazos, níveis de riscos e garantias, se for o caso, para cada operação. Para uma instituição financeira onde o principal produto é a concessão de crédito a política de crédito tem uma importância ainda maior. Com isso, a elaboração da política de crédito deve possuir quais informações devem ser levadas em considerações no momento da concessão e tem como objetivo assegurar a coerência das tomadas de decisões.

A política de crédito é de extrema importância para qualquer instituição financeira. Quando a instituição capta o recurso junto aos seus clientes e repassa para àqueles que necessitam de crédito, o objetivo é fazer com que o recurso aumente, ou seja, que o valor captado gere lucro para a instituição, no caso da

cooperativa para todos os cooperados. Para que este processo funcione as instituições tem que se proteger contra possíveis inadimplências dos seus clientes devedores. Para aumentar a proteção contra possíveis inadimplências as instituições investiram em medidas e ferramentas que medem o grau de risco para determinadas operações.

Dentro da política de crédito a instituição deve definir quais os procedimentos para analisar no momento da concessão de crédito, ao conjunto destes procedimentos chamamos de análise de crédito. A análise de crédito consiste em um estudo das informações dos tomadores. Na análise de crédito são definidas diretrizes chamadas na bibliografia dos C's do crédito, que são: Caráter, Capacidade, Colateral, Capital e Condições. O caráter consiste na intenção do solicitante do crédito em honrar com este compromisso; a capacidade é o potencial do cliente para honrar o crédito solicitado; o colateral são as garantias da operação; Capital é onde tomamos conhecimento das fontes dos recursos da empresa e condições são as variáveis externas que podem afetar a atividade e a situação econômica da empresa.

Na cooperativa a política de crédito é divulgada através de um manual de crédito, este manual é divulgado para todos os seus colaboradores, a sua estrutura é definida em: comitê de crédito, garantias, classificação dos riscos, análise e concessão de crédito, propostas e contratos, tipos de operações de crédito, prazos e descontos financeiros e política de cobrança. A atualização do manual é efetuada anualmente, é realizada uma assembleia do comitê de crédito da cooperativa onde são definidas as alterações que serão realizadas nos processos e estas são descritas no novo manual e divulgado para todos os colaboradores.

Para necessidade de alterações do manual em períodos que antecedem a reunião do comitê, a cooperativa efetua a solicitação para a central que efetua uma análise e autoriza ou não a alteração, autorizando a central cria um aditivo para o manual que se incorpora ao documento como um anexo até que seja realizada a reunião do comitê e esta nova determinação seja de fato parte do manual. Todas as criações de aditivos são divulgadas para todos os colaboradores.

Para justificar a escolha do tema, pode citar a intenção de colocar em prática todos os conhecimentos teóricos que foram adquiridos no decorrer da

graduação e os conhecimentos adquiridos no decorrer de minha carreira profissional em uma cooperativa de crédito, com o objetivo, de comparar o método utilizado atualmente tomando como base os métodos descritos nas bibliografias. A relevância deste tema para a academia caracteriza pelo enriquecimento do conhecimento sobre este tema e para a sociedade justifica-se pelas constantes preocupações das instituições financeiras diante da política de crédito, suas análises de crédito e suas possíveis concessões de crédito. Neste contexto a proposta deste trabalho é **verificar como uma cooperativa de crédito realiza sua política de concessão de crédito?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a política concessão de crédito de uma cooperativa de crédito

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Descrever os métodos de análise de crédito utilizados atualmente na cooperativa;
2. Identificar os prazos de concessões e descontos financeiros por pagamento antecipado praticados pela cooperativa;
3. Apresentar a política de cobrança da cooperativa.

2. ASPECTOS METODOLOGICOS

O trabalho foi desenvolvido em uma cooperativa de crédito, e teve a finalidade de analisar a política concessão de crédito, passando pela análise de crédito, os prazos e descontos financeiros e a sua política de cobrança.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto a caracterização da pesquisa o presente estudo tem um caráter de pesquisa aplicada. Para isto foi utilizado a pesquisa aplicada com levantamento bibliográfico, comparando o método utilizado atualmente na cooperativa e o método descrito pela bibliografia. Para embasamento do método utilizado atualmente na cooperativa foi realizado pesquisa documental, nos documentos internos da instituição pesquisada, permitindo uma comparação e a análise entre teoria e prática, o que permitiu o entendimento de todo o processo da concessão de crédito nesta instituição. O trabalho também apresenta característica de pesquisa descritiva, por descrever toda a política de crédito da cooperativa. É uma pesquisa descritiva, de acordo com Gil (2002), a pesquisa que tem como objetivo observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos.

Quanto a natureza dos dados a pesquisa é qualitativa, devido a análise ter sido feita através de observação direta na instituição pesquisada. Este método difere, em princípio, do quantitativo, à medida que não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias (RICHARDSON, 1999). Foi realizado uma pesquisa documental indireta, onde foi efetuado pesquisas de várias fontes sobre o tema, foram realizadas pesquisas nos documentos da cooperativa e efetuado pesquisas bibliográficas.

Para os procedimentos de coleta de dados foi realizado levantamento bibliográfico com o objetivo de oferecer um aporte teórico para orientar a pesquisa. Com base nesse levantamento teórico foi elaborado um roteiro para coleta de dados, com o objetivo de analisar a política de concessão de crédito atual da cooperativa e comparar com a literatura, sugerindo, se for o caso, melhorias para o processo da cooperativa.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste momento será apresentado uma revisão teórica, que serviu de base para efetuar a análise dos dados deste trabalho, e também irá servir para que o leitor tenha um resumo sobre os principais temas abordados nesta pesquisa. Propõe-se neste capítulo o entendimento dos seguintes pontos: Conceito de Crédito, tipos de operações, tipos de risco de crédito, política de crédito, análise de crédito, os cinco C's do crédito, prazos e descontos financeiros para pagamento antecipados e a política de cobrança.

3.1 CONCEITO DE CRÉDITO

A palavra crédito significa uma relação de confiança entre as partes, que tomam os recursos e as que o detém. A palavra crédito tem origem no latim *credite* significa segurança. Portanto, quando se realiza uma operação de crédito as partes acreditam que o tomador vai honrar o compromisso.

Sobre este tema Silva (2008) o define como,

(...) a entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento. (...) em um banco, que tem a intermediação financeira como sua principal atividade, o crédito consiste em colocar à disposição do cliente (tomador de recursos) certo valor sob a forma de empréstimo ou financiamento, mediante uma promessa de pagamento numa data futura. Na verdade, o banco está comprando uma promessa de pagamento, pagando ao tomador (vendedor) um determinado valor para, no futuro, receber um valor maior. (SILVA, 2008, p. 45).

No momento que a instituição financeira empresta a seu cliente, ela está auxiliando o cliente em um determinado investimento, seja ele, um objetivo investir na própria empresa, de gerar um novo projeto ou até mesmo de suprir uma necessidade financeira da mesma, como por exemplo, alguma despesa que a empresa não irá conseguir cumprir dentro do prazo.

Para Assaf Neto (1999) “O mercado de crédito visa, fundamentalmente, suprir as necessidades de caixa de curto e médio prazo dos vários agentes econômicos, seja por meio da concessão de créditos às pessoas físicas ou empréstimos e financiamentos às empresas.”

Segundo Schrickel (2000), as decisões de crédito geralmente não envolvem pessoas conhecidas. Estas relações são mantidas com terceiros no qual não se tem a maior intimidade e afetividade. Com isso, o risco presente em qualquer empréstimo, coloca-se de forma mais visível e é compensado por uma taxa remuneratória. O pagamento do empréstimo é uma expectativa envolvida por uma série de precauções e procedimentos devidamente documentados, na forma apropriada, os quais permitem, em última análise, assegurar a reintegração de posse de alguma garantia, pela via judicial.

3.1.1 Tipos de Operações de Crédito

As instituições financeiras trabalham com diversas linhas de crédito, determinado prazos, juros e exigências para aprovação, ou seja, pré-requisitos de análise para suas concessões. Cada instituição determina quais linhas de crédito irão trabalhar, dentro do sistema financeiro, existem linhas de crédito que são utilizadas por quase ou todas as instituições financeiras que são: cheque especial, cartão de crédito, crédito pessoal, capital de giro, financiamentos, etc.

Cheque Especial é um crédito pré-aprovado que é disponibilizado na conta do cliente, podendo o cliente utilizar para cobrir determinadas necessidade. Esta modalidade geralmente utiliza a cobrança com juros pós, onde o cliente utiliza o valor e esta cobrança é atualizada com os juros x os dias utilizados a uma taxa referencial determinado pela instituição.

Para Filgueiras (2011) o cheque especial é um empréstimo de curto prazo que fica disponível na conta do cliente, sua utilização é derivada de uma necessidade de recurso de forma emergencial por parte do cliente.

Cartão de crédito é limite rotativo não vinculado a contato corrente do cliente possibilitando pagamento a visto ou a prazo de algum determinado serviço ou

produto que o cliente deseja obter, na maioria das instituições financeiras esta linha de crédito tem incidência de juros apenas nos casos de atrasos de pagamentos.

Crédito pessoal esta linha de crédito é utilizada para fornecer crédito ao cliente com objetivo de o mesmo cobrir algum tipo de necessidade, é feito de fato um empréstimo através de operação de crédito e disponibilizado o valor na conta corrente do cooperado. Para esta linha de credito os juros são determinados pela instituição bancária e sua determinação esta proporcionalmente vinculada a seus prazos, quanto maior o prazo de pagamento maior serão os juros.

Capital de Giro esta linha de crédito exclusiva para pessoas jurídicas pois permite disponibilizar recursos para que a empresa (cliente) possibilitando a continuidade das atividades, através de pagamentos de fornecedores, compra de estoque, etc. Esta operação tem seus juros também determinada pelas instituições analisando casos a casos.

Para Filgueiras (2011) as operações de Capital de Giro são utilizadas para atender as necessidades de capital de giro das empresas, onde os planos de amortização são fixados conforme os interesses e as necessidades de recursos das partes.

Financiamentos esta linha tem sua disponibilização destinada a um bem específico seja ele, bem móvel ou bem imóvel, caracterizados principalmente nas modalidades de financiamento de automóvel e de casa, terrenos, entre outros. Os juros desta linha são determinados pelas instituições financeiras e tem como base os prazos e o valor. Por se tratar de um financiamento destinado a um bem, tem o mesmo como garantia da operação ficando o cliente ciente de que o não cumprimento dos pagamentos o bem pode-lhe ser retirado e repassado ao banco.

3.2 RISCO DE CRÉDITO

Diante do momento atual da economia do nosso país, faz-se fundamental entender alguns aspectos, como a metodologia usada para a concessão do crédito, os diversos tipos de empréstimos, suas particularidades e ainda, o que está implícito em cada análise.

Risco, como definido em simples termos por Gitman (2010) tem-se o risco como a possibilidade de perda, dividindo-se em risco interno e o externo. O interno é responsável pela perda financeira nas concessões, o que pode ser exemplificado, como profissionais desqualificados, controles de riscos inadequados, ausência de modelos estatísticos, concentração de crédito com clientes de alto risco. Enquanto fatores externos, de natureza macroeconômica, podem ser relacionados de acordo com a liquidez de pessoas físicas ou jurídicas.

A decisão de emprestar ou não, tem que ser baseado em muito mais do que em números, por isso, atribui-se quatro elementos essenciais ao entendimento do crédito: o risco, a confiança, o tempo e os juros.

Segundo Gitman (2010) A confiança, mistura reciprocidade e fé, porque tem consulta do histórico do cliente juntamente com a crença de que o mesmo irá dispor de recursos financeiros para cumprir o acordo firmado entre credor e devedor. O tempo é o prazo que o devedor tem disponível para se capitalizar e quitar a obrigação ora adquirida, este prazo pode ser estabelecido de acordo com o perfil do cliente, maior risco menor prazo e quanto menor o risco pode ser disponibilizado um maior prazo e os juros.

A gestão de risco para uma instituição financeira é uma atividade de fundamental importância, esta atividade é composta por diversas áreas da organização, dentre os riscos presentes em uma operação de crédito o principal a ser citado é o risco de crédito que é o risco de o tomador não cumprir o acordo firmado entre as partes, porém as instituições estão sujeitas a outros tipos de riscos a saber.

Risco Operacional é aquele relacionado a falhas operacionais nos processos, seja falha nos processos internos ou externos.

Risco Sistêmico trata-se dos riscos presentes no sistema financeiro, conhecido como efeito dominó ou efeito cadeia, que é quando uma instituição financeira declara falência este efeito pode provocar o colapso no sistema financeiro.

Para Securato risco sistemático consiste:

(...) no risco que os sistemas econômicos, político e social, vistos de forma ampla impõem ao ativo. Se está no início de uma recessão, se tem uma crise política no Congresso ou greve em setores importantes da economia, o sistema estará atuando sobre todos os ativos de uma só vez. (...) é importante frisar que o risco conjuntural é tanto maior quanto maiores são as possibilidades de variação da conjuntura, em geral facilitadas pelas regras mal definidas ou mal aplicadas, pelos desmandos, pelos escândalos, enfim, por todo um processo que passa pela credibilidade do sistema como um todo. Assim, o Estado é sempre um dos maiores responsáveis pelo risco sistemático ou conjuntural a que um ativo está sujeito. (SECURATO, 2007, p. 48).

Risco Legal é a possibilidade de perdas por falta de cumprimento das leis, normas e regulamentos.

Risco Mercado é o risco que afeta todas as empresas, em função das flutuações de variáveis financeiras como commodities, índice de inflação, taxas de juros e taxa de câmbio.

Risco de liquidez é aquele que está relacionado à capacidade da instituição de possuir o capital necessário para transformar rapidamente os investimentos em dinheiro.

Como forma de padronizar os riscos no Brasil o Banco Central do Brasil criou uma tabela de níveis, onde determina uma classificação de níveis entre o nível AA (risco mais baixo) e o nível H (risco mais alto). Com isso, o Banco Central determina uma forma de padronizar o nível dos riscos para as cooperativas e também uma forma de que seja provisionado um valor proporcional para cada nível.

Outra forma de redução dos riscos é a utilização, por várias instituições financeiras, das garantias para as operações. As garantias, como o próprio nome

diz, são a certeza de que a instituição financeira vai receber pelo valor concedido ao cliente, no caso de não recebimento terá uma garantia, geralmente um bem do cliente, de irá cobrir se não todo uma parte do que foi concedido ao cliente.

Para diminuir os riscos as instituições necessitam ter garantias do tomador, cada instituição escolhe os tipos de garantias exigidas para determinada operação de crédito. Essas garantias promovem um entendimento de melhor segurança nas operações concedidas, Schrickel (2000) defende este ponto de vista, e adiciona que nem todo tipo de garantia é relevante para instituição que fez o empréstimo.

3.2.2 Provisão de Crédito de Liquidação Duvidosa – Normas Legais

A Provisão de para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) representa no princípio da Contabilidade uma perda provável na realização dos créditos. Para as instituições financeiras esta provisão dependendo do nível de risco ao qual o cliente se enquadre significa uma porcentagem de provisão que a instituição deve separar. O Banco Central do Brasil, através da resolução no. 2.682, de 21.12.1999, define critérios para cálculo da provisão para créditos de liquidação duvidosa (PCLD), para o sistema financeiro, com objetivo de cobrir perdas futuras na carteira, com base em classificação dos créditos de acordo com o risco atribuído às operações de crédito.

Seguindo as regras do Banco Central do Brasil, o provisionamento dos créditos deve ser realizado juntamente com a emissão de uma operação de crédito. Para isso faz necessário no momento da concessão de crédito o enquadramento da operação de crédito na tabela de risco do Banco Central do Brasil, conforme ilustrado na tabela 1.

Tabela 1: Tabela de riscos e provisões

Classificação do risco	Provisão mínima	Atrasos (em dias)
AA	0%	0
A	0,5%	1 a 14
B	1%	15 a 30
C	3%	31 a 60
D	10%	61 a 90
E	30%	91 a 120
F	50%	121 a 150
G	70%	151 a 180
H	100%	> 180

Fonte: Banco Central do Brasil, 2016

3.3 POLÍTICA DE CRÉDITO

Política de crédito é um conjunto de determinação (regras), que cada empresa utiliza para emprestar recursos aos seus clientes. Estas regras devem ser claramente determinadas e de fácil compreensão por todos os responsáveis de analisar e conceder o crédito dentro da instituição. O objetivo desta política deve sempre ser a de padronizar os processos de concessão e buscar um equilíbrio e segurança nos processos de concessão.

Nesse enfoque Miura e Davi descrevem:

A política de crédito não deve se voltar ao risco excessivo em nome do aumento de lucratividade, por isso conduz ao campo da incerteza, em que não devem permanecer as operações de crédito. Devem, sim, apontar o grau de risco de cada perfil de clientes, para que o banco trabalhe dentro de um risco calculado. (MIURA; DAVI, 2000, p. 48)

Já para Schrickel (2000, p.33), “a política de crédito deve ser lúcida, flexível e pragmática, ou seja, realista em relação ao mercado, mutável ao longo do

tempo, e auxiliadora da concretização dos negócios. ” Portanto, sabe-se que toda empresa ou pessoa física vive dos resultados dos negócios, sejam eles produtos ou serviços, ou mesmo, do empréstimo realizado, e o resultado somente retornará se o devedor cumprir com as suas obrigações.

A política de crédito tem a função de definir as alçadas para decisão das concessões de crédito, as alçadas podem ser por operações ou como na maioria das vezes por valor da transação. Com a alçada do limite definida fica a cargo do gerente a contratação de operações.

3.3.1 Análise de Crédito

A análise de crédito envolve a tomada de decisão dentro de um cenário de constantes alterações e incertezas. Primeiramente, a análise deve atentar para a avaliação retrospectiva da demonstração contábil do solicitante de crédito, as quais poderão vir suplementada com diversas informações adicionais, tais como fluxos de caixa, descrição das garantias potenciais etc. Com o estudo dos principais indicadores econômico-financeiros extraídos desses relatórios contábeis, e dos dados adicionais, a empresa tem condições de avaliar o desempenho do cliente nos últimos anos diagnosticar sua atual posição patrimonial e de liquidez, e projetar, também, sua habilidade em cumprir a obrigação de liquidação do empréstimo.

Outra importante fonte do processo é fornecida por empresas prestadoras de serviços em assessoria as decisões de crédito. No Brasil, esses serviços podem ser fornecidos pelo Serasa, pelo SPC, etc.

Segundo Schrickel, 2000:

"A análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada". (SCHRICHEL, 2000, p. 27).

Segundo Securato (2007). Para efetuar a análise de crédito é necessárias duas avaliações principais: o aspecto qualitativo que é a avaliação subjetiva dos fatores que podem influenciar no retorno do crédito. Geralmente exige uma boa qualificação do analista e envolve aspectos relacionados ao caráter dos dirigentes e basicamente a competência técnica e administrativa dos empreendedores. Já a análise quantitativa baseia-se em dados numéricos, com análise de balanços, com a teoria das probabilidades e o uso da estatística. O aspecto quantitativo é normalmente referido na literatura sobre o assunto como "análise econômico-financeira".

A análise de crédito é um rascunho da situação da empresa proponente do empréstimo, com isso, é possível verificar à saúde financeira, organização administrativa, histórico, evolução, planejamento estratégico e perspectivas de mercado, envolvendo, portanto tanto aspectos qualitativos como quantitativos. Entretanto, dependendo do tipo de operação de crédito e a política da instituição, outras variáveis podem ser consideradas. As indicações literárias mencionam como principal base de análise de crédito os 5 "C" do crédito: caráter, capacidade, capital, collateral e condições. Os bancos em geral já aplicam, por orientação da Comissão de Crédito da FEBRABAN, os "C" do crédito como base primária para a concessão de empréstimos e financiamentos.

3.3.2. Os "C" do Crédito

3.3.2.1. Caráter

Trata-se da disposição do cliente em pagar (histórico do cliente). Para Assaf Neto (2009), O Caráter identifica a disposição do cliente em pagar corretamente seu crédito. Essa avaliação é efetuada mediante o conhecimento de certas características morais do devedor, tais como honestidade, integridade etc., e de seu histórico judicial e de pagamentos.

Para Gitman (2010), é "O histórico do solicitante quanto ao cumprimento de suas obrigações financeiras, contratuais e morais. Os dados históricos de

pagamento e quaisquer causas judiciais pendentes ou concluídas contra o cliente seriam utilizados na avaliação do seu caráter. ”

Normalmente nas empresas de pequeno e médio porte o caráter do empresário confunde-se com o da empresa, pois existe uma grande proximidade na condução dos respectivos negócios. Já nas grandes empresas as decisões são geralmente tomadas de forma colegiada, tornando as influências individuais menos preponderantes.

3.3.2.2 *Colateral ou Garantias*

As garantias são os ativos que lastreiam o crédito. Para Assaf Neto (2009) o colateral julga os ativos que o cliente pode oferecer como forma de lastrear seus créditos.

Para Assaf Neto (2009) o colateral “ julga os ativos que o cliente pode oferecer para lastrear seus créditos. “

Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010) as garantias estão classificadas em garantia pessoais e garantias reais. As garantias pessoais são subdivididas em aval e fiança, as garantias com aval são geralmente utilizadas em títulos de crédito e representa a obrigação de um terceiro como avalista que assina a obrigação pelo valor do título caso o cooperado não assuma. Já as garantias com fiança, são as estabelecidas sobre forma de contrato no qual o fiador, presta garantia de que irá cumprir a obrigação assumida pelo cliente caso o mesmo não execute os pagamentos.

As garantias reais, também se subdividem em Alienação fiduciária, hipoteca e penhor. A alienação é a garantia efetuada através de instrumento na qual o devedor tem a posse e utilização dos bens móveis oferecidos em garantia.

A Hipoteca é a garantia que utiliza bens imóveis, veículos, aeronaves, entre outros para garantir dívida contraída pelo cliente. O penhor é a garantia que estabelece uma quantidade de mercadorias, máquinas, entre outros como garantia para a operação de crédito.

3.3.2.3 *Condições*

As condições estão relacionadas a conjuntura econômica, vinculada a uma transação específica.

Para Santos 2000, Este C está relacionado à sensibilidade da capacidade de pagamento dos clientes à ocorrência de fatores externos adversos ou sistemáticos, tais como os decorrentes de aumento nas taxas de inflação, taxas de juros, entre outros.

Para Assaf Neto (2009) o fator condição envolve as influências do comportamento da conjuntura econômica sobre a capacidade de pagamento do cliente, assim como eventual interesse especial da empresa em vender determinado produto que mantém em quantidade em excesso estocado.

3.3.2.4 *Capacidade*

É a verificação da capacidade financeira do tomador de cumprir os prazos e valores solicitados, ou seja, verifica o potencial do cliente para honrar o crédito tomado.

Para Assaf Neto (2009), A capacidade procura medir o potencial de geração de recursos do cliente visando a liquidação do crédito conforme solicitado. Essa análise é feita normalmente, mediante informações financeiras do cliente, padrões gerenciais, análise de seus demonstrativos financeiros, etc.

Para Gitman (2010), a Capacidade é “ O potencial do cliente para quitar o crédito solicitado. Análises dos demonstrativos financeiros, com ênfase especial nos índices de liquidez e de endividamento, são geralmente utilizadas para avaliar a capacidade do solicitante de crédito. ”

3.3.2.5 *Capital*

Diz respeito a atenção ao Patrimônio Líquido. Neste “C” verifica a situação econômica e financeira do tomador do crédito. Estuda o patrimônio da empresa, os investimentos no ativo não circulante, as provisões de receitas e despesas, e o comportamento das contas do balanço patrimonial, pelo prazo das obrigações, até a análise da qualidade dos ativos.

Para Assaf Neto (2009), O Capital mede os investimentos da empresa do cliente, dando atenção especial a seu PL e solidez econômica.

Na visão de Gitman (2010), é o Capital, “a solidez financeira do solicitante, conforme indicada pelo patrimônio líquido da empresa. O total de exigíveis em relação ao patrimônio líquido, bem como os índices de lucratividade são, frequentemente, usados para avaliar o capital do demandante de crédito.”

Tanto na “Capacidade” quanto no “Capital” as instituições financeiras efetuam a análise das demonstrações contábeis através de avaliações Econômico-financeira, com utilização de ferramentas da técnica contábil chamada análise das demonstrações contábeis.

A análise de demonstrações financeira é de extrema importância para uma análise de crédito, pois através da análise pode-se obter informações sobre a posição econômica e financeira da empresa. Para que se tenha uma análise eficiente das demonstrações exige que os analistas efetuem a retirada dos dados que iram auxiliar na tomada de decisão com isso, tirem conclusões e definam se a empresa merece crédito ou não, se a mesma tem capacidade de pagar suas obrigações, se vem sendo bem administrada, se sua atividade operacional oferece uma rentabilidade que satisfaz as expectativas dos proprietários de capital e se irá falir ou se continuará operando, entre outros fatores. As principais técnicas utilizadas dentro de análise das demonstrações contábeis são:

a. Análise Vertical e Horizontal

Para fazer a análise dos demonstrativos contábeis utilizamos dois métodos: Análise Vertical (AV) e a Análise Horizontal (AH), a análise vertical tem como objetivo mostrar participação relativa de cada conta do demonstrativo contábil

em relação a determinado referencial. Já a análise horizontal tem por objetivo examinar a evolução histórica de cada uma das contas que compõem as demonstrações contábeis

Para Assaf Neto e Lima (2009), a AV colabora para um processo comparativo, no qual se desenvolve a comparação de valores afins e/ou relacionáveis idênticos de uma mesma demonstração financeira. Isso nos levará a conhecer todas as alterações que ocorreram na estrutura dos relatórios analisados e, com isso, complementar os resultados obtidos na análise horizontal.

Para Ferreira (2010), a AH consiste em verificar a evolução dos elementos patrimoniais ou de resultado durante um determinado período. Importa na comparação entre os valores da mesma conta ou grupo de contas em diferentes exercícios sociais.

Para Ferreira (2010), a AV também conhecida como análise de estrutura, envolve a relação entre um elemento e o grupo de que ele faz parte. Relaciona a parte com o todo.

b. Índices de Liquidez

Os índices de liquidez são de extrema importância para a análise de crédito das instituições financeiras, com este índice pode ser avaliado a capacidade de pagamento das exigibilidades da empresa. A análise serve tanto no momento da concessão do crédito quanto em casos de crédito já concedidos, ou seja, na análise da cobrança.

Para Assaf Neto (2009), os índices de liquidez possuem uma relevância significativa no processo decisório, pois têm a função de mensurar a capacidade de pagamento de uma organização, ou seja, sua capacidade de cumprir plenamente as obrigações assumidas no passivo. Para esse índice, o Capital Circulante é o principal indicador de liquidez.

Para mensurar a Liquidez de uma organização, é utilizado basicamente quatro índices, são eles: o índice de liquidez imediata, corrente, seca e imediata. Vejamos a seguir cada uma delas.

Para Assaf Neto (2009), a Liquidez Imediata mensura os recursos imediatos disponíveis na organização para liquidar as obrigações a curto prazo, sendo essas obrigações compostas por dívidas com prazo de vencimento de até 365 dias.

Para Ferreira (2010), Índice de liquidez imediata é utilizado na avaliação do nível de recursos que precisam ser mantidos para cumprimento dos compromissos mais imediatos e também dos eventuais. Um índice de liquidez imediata razoável deve ser bem menor que 1. Para o cálculo da liquidez geral utiliza-se a seguinte fórmula:

Quadro n°.01: Fórmula de Liquidez Imediata

Fórmula de Cálculo	
Liquidez Imediata =	$\frac{\text{Disponibilidades}}{\text{Passivo Circulante}}$

Fonte: Adaptado de Ferreira, 2010.

Outra medida de capacidade de pagamento trata-se do Índice de Liquidez Corrente. Este índice indica quanto a empresa possui de ativos de curto prazo, em comparação com suas obrigações também de curto prazo, ou seja, demonstra o valor que a empresa tem em moeda, na forma de disponibilidades e direitos realizáveis, para cada unidade de moeda que deve até o próximo exercício. Este índice é considerado por muitos autores como o melhor índice para verificar a capacidade de pagamento, pois mede a relação entre o Ativo circulante dividido pelo Passivo Circulante.

Para Ferreira (2010) Índice de Liquidez corrente é utilizado na avaliação da capacidade de pagamento das obrigações de curto prazo, passivo circulante, mediante o uso dos bens e créditos circulantes. Um índice de liquidez corrente ideal deve ser superior 1. Para o cálculo da liquidez corrente utiliza-se a seguinte fórmula:

Quadro n°.02: Fórmula de Liquidez Corrente

Fórmula de Cálculo	
Liquidez Corrente =	$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

Fonte: Adaptado de Ferreira, 2010

O Índice de Liquidez Seca verifica se o ativo circulante possui uma elevada concentração de investimento em estoques e o passivo em empréstimos. Com isso, será notada a capacidade de a empresa cumprir as obrigações de curto prazo, considerando a variável que ela não consiga vender seus estoques.

Para Assaf Neto (2009), o quociente demonstra a parcela das dívidas a curto prazo que possuem condições de serem salgadas pelos itens monetários de maior liquidez.

Para Ferreira (2010) Liquidez Seca é utilizado na avaliação da capacidade de pagamento das obrigações de curto prazo, sem considerar os estoques. Um resultado maior que 1, demonstra folga no disponível para uma possível liquidação das obrigações. Já na hipótese de o índice ser igual a 1 indica que os valores dos direitos e obrigações a curto prazo são equivalentes e por fim, se o índice for menor que 1 indica que não haveria disponibilidade suficientes para quitar as obrigações a curto prazo, caso fosse necessário. Para o cálculo da liquidez corrente utiliza-se a seguinte fórmula:

Quadro n°.03: Fórmula de Liquidez Seca

Fórmula de Cálculo	
Liquidez Seca =	$\frac{\text{Ativo Circulante} - \text{Estoques}}{\text{Passivo Circulante}}$

Fonte: Adaptado de Ferreira, 2010

Para Assaf Neto (2009), o Índice de Liquidez Geral revela a capacidade de transformar seus recursos financeiros em caixa, tanto no curto como em longo prazo. A liquidez geral, então, é utilizada também como uma medida de segurança

financeira da empresa, em longo prazo, revelando sua capacidade de saldar todos seus compromissos.

Para Ferreira (2010), O índice de liquidez geral avalia a capacidade de pagamento de todas as obrigações, tanto de curto quanto de longo prazo, mediante o uso de recursos não permanentes. O ideal é que este índice seja superior 1. Para o cálculo da liquidez geral utiliza-se a seguinte fórmula:

Quadro n°.04: Fórmula de Liquidez Geral

Fórmula de Cálculo	
Liquidez Geral =	$\frac{\text{Ativo circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$

Fonte: Adaptado de Ferreira, 2010

Além dos índices de Liquidez (Capacidade de Pagamento) a análise das demonstrações contábeis permite conhecer os Indicadores de Rentabilidade. Os índices de rentabilidade apresentam os aspectos econômico da empresa, demonstrando a rentabilidade que a empresa tem do capital investido. Para calcular a rentabilidade é utilizado alguns índices como por exemplo: índice de Giro do Ativo, Margem Líquida, Rentabilidade sobre o Ativo, Rentabilidade do Patrimônio Líquido, rentabilidade sobre o Investimento e Rentabilidade Geral.

Para Padoveze (2010), o Giro do Ativo indica quanto a empresa vendeu para cada R\$ 1,00 de investimento total, medindo a eficiência de gerar vendas a partir de seus ativos. A formula que define este índice está descrita a seguir e quanto maior seu percentual encontrado melhor.

Quadro n°.05: Fórmula do Giro do Ativo

Fórmula de Cálculo	
Giro do Ativo =	$\frac{\text{Vendas líquidas}}{\text{Ativo Total}}$

Fonte: Adaptado de Padoveze, 2010

Para Padoveze (2010), a Margem Líquida indica o quanto a empresa obtém de lucro para cada R\$ 1,00 vendido, ou seja, demonstra quanto a empresa obteve de lucro para cada unidade monetária vendida, permitindo traçar um perfil de evolução ou não, dos lucros da empresa. A fórmula que define este índice está descrita a seguir e quanto maior seu percentual encontrado melhor.

Quadro nº.06: Fórmula da Margem Líquida

Fórmula de Cálculo	
Margem líquida =	$\frac{\text{Lucro líquido}}{\text{Vendas líquidas}} \times 100$

Fonte: Adaptado de Padoveze, 2010

O índice de rentabilidade do ativo mostra o desempenho da empresa de forma generalizada, é calculado quando se deseja ter uma ideia de quanto a empresa obteve de lucro líquido em relação ao total do ativo, ou seja, da aplicação de recursos.

Para Padoveze (2010), a Rentabilidade do Ativo indica o quanto a empresa obtém de lucro para cada R\$ 1,00 de investimento total, permitindo visualizar o potencial de lucro da empresa, ou seja, medindo a capacidade de gerar lucro líquido e investir. A fórmula que define este índice está descrita a seguir e quanto maior seu percentual encontrado melhor.

Quadro nº.07: Fórmula da Rentabilidade do Ativo

Fórmula de Cálculo	
Rentabilidade do Ativo =	$\frac{\text{Lucro líquido}}{\text{Ativo}} \times 100$

Fonte: Adaptado de Padoveze, 2010

Para Padoveze (2010), a Rentabilidade do Patrimônio Líquido indica quanto a empresa obteve de lucro para cada R\$ 1,00 de Capital próprio investido. A

formula que define este índice está descrita a seguir e quanto maior seu percentual encontrado melhor.

Quadro n°.08: Fórmula da Rentabilidade do Patrimônio Líquido

Fórmula de Cálculo	
Rentabilidade do Patrimônio Líquido =	$\frac{\text{Lucro líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} \times 100$

Fonte: Adaptado de Padoveze, 2010

Para Assaf Neto (2009). Os indicadores de rentabilidade apresentam como função principal a avaliação dos resultados obtidos por uma empresa em relação a determinados parâmetros que melhor revelam suas dimensões.

O índice de rentabilidade do ativo mostra o desempenho da empresa de forma generalizada, é calculado quando se deseja ter uma ideia de quanto a empresa obteve de lucro líquido em relação ao total do ativo, ou seja, da aplicação de recursos.

O índice de margem operacional líquida indica a lucratividade das vendas e avalia o ganho operacional da empresa em relação ao seu faturamento.

3.3.3 Prazos e Descontos Financeiros

O prazo de concessão de crédito é a decisão por parte da cooperativa do período de tempo que será concedido para cada operação de crédito efetuada. Para Assaf Neto (2009), o prazo de concessão refere-se ao período de tempo que a empresa concede a seus clientes para pagamentos das compras realizadas.

Já o desconto financeiro trata de descontos efetuados para os clientes que efetuam o pagamento à vista ou quando efetuam uma operação de crédito de curto prazo. Para Assaf Neto (2009). O desconto financeiro pode ser definido como um abatimento no preço de venda efetuado quando os pagamentos das compras realizadas forem realizados a vista ou a prazo bem curtos.

Segundo Gitman (2010), a estratégia de desconto por pagamento rápido nos prazos de crédito é uma prática comum de atingir a meta de acelerar os recebimentos sem pressionar os clientes. Esse desconto tem a função de incentivar o cliente a pagar mais depressa. Antecipando os recebimentos, o desconto diminui o investimento em contas a receber, porém reduz o lucro por unidade.

3.3.4 Política de Cobrança

A concessão de crédito tem o seu problema agravante denominado de risco de inadimplência. Como forma de tentar minimizar esta exposição a cooperativa deve possuir uma política de cobrança eficiente. Porém, como vimos mais acima existem variáveis que são imprevisíveis, podendo fazer com que bons pagadores se transforme em inadimplente.

Para Assaf Neto (2009), a política de cobrança tem por objetivo definir os vários critérios e procedimentos possíveis de serem adotados por uma empresa, visando ao recebimento na data de seus vencimentos, dos diversos valores a receber.

Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010), a política de cobrança tem o objetivo de fazer com que os recebimentos ocorram nas datas de vencimento e estejam prontamente à disposição da administração de caixa da empresa.

A política de cobrança da empresa engloba os procedimentos que a cooperativa adota para efetuar as cobranças de as duplicatas vencidas. A eficiência da política de cobrança influencia diretamente no nível de inadimplência da cooperativa, deve ser de conhecimento dos clientes no momento da negociação para que não haja reclamações futuras e deve seguir um roteiro de cobrança para atingir seus objetivos.

A política de cobrança deve possuir um roteiro no qual define quais os prazos para cada atividade, desta forma ficando evidente os caminhos que a cooperativa deve seguir para as operações que venham a possuir atrasos de pagamentos.

Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010), as políticas de cobranças devem possuir ações sequenciais as quais definem os prazos para cada atividade, as ações podem ser definidas, por exemplo, como:

- 1) Telefonema de lembrança no segundo dia após o vencimento;
- 2) Carta ou e-mail no quinto dia;
- 3) Carta ou e-mail com texto mais duro no décimo dia (informando que o título está sendo enviado para advogados da empresa para medidas judiciais;
- 4) Acionamento do avalista ou garantidor no décimo;
- 5) Envio ao cartório de protesto de títulos e comunicação da inadimplência as agências de crédito quando o título atinge 60 dias;
- 6) Execução da dívida através do encaminhamento do título aos advogados da empresa, quanto atinge 90 dias.

As políticas de cobranças traduzem resultados diretos nos valores aplicados em valores a receber, diminuindo ou aumentando de acordo com o nível da cobrança. Políticas eficazes tendem a reduzir perdas com devedores incobráveis, devido a maus pagadores devem ser cobrados por cobradores mais exigentes.

Para ser eficiente a política de cobrança deve utilizar de alguns mecanismos de cobrança, estes mecanismos permitem que a cobrança seja eficiente e que o custo seja reduzido, entre os mecanismos utilizados pode citar: Cobrança via bancária, cobrança simples, via carteira e via representante.

4. ANALISE DOS DADOS

Os resultados da análise da política de concessão de crédito da cooperativa foram obtidos em três bases, são elas: manual de crédito da cooperativa onde constam as determinações de sua política de concessão de crédito, relatório de observação elaborado pelo pesquisador e pela base teórica sobre o tema

A análise dos dados será dividida em três etapas com o intuito de atender aos objetivos da pesquisa, esta análise divide-se em: análise da política de concessão de crédito, prazos e descontos financeiros por pagamentos antecipados e política de cobrança.

4.1 POLÍTICA DE CRÉDITO

A política de crédito da cooperativa é divulgada entre os colaboradores através do manual de crédito, este manual é composto pelas normas para todos os tipos de operações de crédito, as classificações dos riscos das operações, os critérios para avaliação e concessão de crédito, descontos por pagamentos antecipados e a política de cobrança.

A política de crédito é de fácil compreensão para todos os colaboradores, consta todas as operações disponíveis, os critérios e demais observações para cada uma. Contudo, o manual de crédito é para orientação e não como regra definida, ou seja, o manual é flexível para alguns tipos de operações que são levadas até o comitê de crédito da cooperativa mesmo sem atender as regras descritas no manual e mesmo assim são aprovadas.

4.1.1 Classificação das Operações

A cooperativa em seu manual divulga quais as operações de crédito que a mesma oferece, cada uma possuindo seus critérios de exigibilidade para sua concessão, dentre elas podemos citar: cheque especial, capital de giro, crédito pessoal, conta garantida, financiamentos, cartão de crédito, etc.

Cheque especial é um limite de crédito rotativo vinculado a conta corrente, que tem como característica principal a disponibilidade de recursos para fins emergencial, ou seja, efetuar a cobertura de saques. Devem ser utilizados por prazo curto.

Critérios mínimos para concessão: o cliente não ter possuído cheques devolvidos no sistema financeiro, não possuir restrições cadastrais no sistema financeiros e ter as referências pessoais, comerciais e bancárias atualizadas

Limites: para definição dos valores do cheque especial existe a determinação de um padrão para Pessoa Física e outra para Pessoa Jurídica. Para pessoa física o valor é definido com base na renda bruta que seria de 80% da renda bruta. Para pessoa jurídica o valor é baseado em cima de faturamento médio mensal comprovado na cooperativa é cedido como padrão 30% deste faturamento. Estes valores são definidos como base, porém os mesmos podem ser concedidos tanto superior como inferior a estes valores tudo dependendo de cada cliente.

Garantias: Pode ser exigido como garantia para conceder o limite de cheque especial: aval para pessoas físicas, e para pessoa jurídica também pode ser exigido aval tanto dos sócios como de terceiros. Todas as garantias podem ou não ser exigidas dependendo da exigência dos comitês de crédito da cooperativa.

Capital de Giro é um empréstimo direcionado exclusivamente para pessoas jurídicas, para que a empresa possa financiar a continuidade das operações da empresa.

Crítérios mínimos para concessão: inexistência de cheque devolvido de qualquer instituição financeira, restrições de SPC ou SERASA, protesto da empresa os sócios, não possuir restrições cadastrais no sistema financeiros e ter as referências pessoais, comerciais e bancárias atualizadas.

Limites: é definido pela capacidade de pagamento do cliente, é utilizado uma porcentagem com base no faturamento médio mensal da empresa ou com base na produção da empresa que é dada como garantia.

Garantias: Nas operações com prazo superior a 18 meses é exigido uma garantia real e pessoais dos sócios, é exigido também aval e devedor solidário dos sócios até completar 51% do capital social da empresa.

Crédito pessoal é uma operação destinada a pessoa física, para atender as necessidades na forma de crédito pessoal para ser utilizado livremente. Nesta operação é criada várias modalidades para oferecer produtos diferenciados na cooperativa, entre eles podemos citar: Empréstimos pessoais para fins diversos, com garantia de produção, aniversário, apoio a educação, entre outros.

Os limites são definidos de acordo com a opção de crédito escolhida e não devem ultrapassar em média 30% da renda bruta mensal do cliente. As garantias são exigidas também de acordo com a modalidade escolhida e o prazo. Podendo exigir uma garantia real ou uma garantia pessoal (aval, fiança ou devedor solidário).

Conta garantida é um limite de crédito rotativo não vinculado à conta corrente que também tem a finalidade de cobrir eventuais de capital de giro, até o valor do limite firmado contratualmente. A Conta Garantida tem os seus movimentos efetuados pela cooperativa através de lançamentos a crédito ou a débito da conta do cliente, após solicitação formal deste, não possui talão de cheques ou cartão de saque.

Critérios mínimos para concessão: inexistência de cheque devolvido de qualquer instituição financeira, restrições de SPC ou SERASA, protesto da empresa os sócios, não possuir restrições cadastrais no sistema financeiros e ter as referências pessoais, comerciais e bancárias atualizadas.

Limites: é definido pela capacidade de pagamento do cliente, é utilizado uma porcentagem com base no faturamento médio mensal da empresa ou com base na produção da empresa que é dada como garantia.

Garantias: é exigido uma garantia real e pessoais dos sócios, é exigido também aval e devedor solidário dos sócios até completar 51% do capital social da empresa.

Financiamentos é uma modalidade que permite financiar um bem móvel ou imóvel, ou seja, com uma destinação específica. Pode ser dividida em financiamento de veículo, financiamento de equipamentos diversos e financiamento de bens moveis.

Esta modalidade é permitida tanto para pessoa jurídica como para pessoa física, para cada modalidade de financiamento existe uma determinada especificação que possibilita o direcionamento para emitir a operação. Como por exemplo, financiamento de veículos permite a operação tanto para veículos novos como usados com os limites estabelecidos em: veículos novos podem efetuar o

financiamento até 100% do valor da nota fiscal já para veículos usados pode ser realizado o financiamento até 90% do valor.

Cartão de crédito é um limite de crédito rotativo não vinculado à conta corrente, que possibilita o pagamento à vista ou parcelado de produtos e serviços em estabelecimentos diversos, com ou sem incidência de juros, limitado ao valor do limite determinado em sua concessão, além de saques em espécie em terminais da Cooperativa.

Critérios mínimos para concessão: inexistência de cheque devolvido de qualquer instituição financeira, restrições de SPC ou SERASA, protesto da empresa os sócios, não possuir restrições cadastrais no sistema financeiros, não haver inadimplência por prazo superior a 30 dias e ter as referências pessoais, comerciais e bancárias atualizadas.

Limites: é definido utilizando uma porcentagem com base na renda bruta mensal do cliente que existe comprovada na cooperativa.

Todas as operações oferecidas pela cooperativa busca atender as necessidades de seus clientes, seja ele pessoa física e ou pessoa jurídica. Com as alternativas disponíveis a cooperativa consegue garantir uma linha de crédito que se encaixe no perfil do cliente e que garanta uma maior segurança do recebimento, ou seja, que o cliente efetue os pagamentos das parcelas.

Para que a cooperativa identifique a melhor linha de crédito para cada cliente é necessário a realização da análise econômica financeira e também uma análise pessoal. A política de concessão de crédito da cooperativa direciona o que deve ser analisado em uma análise econômica financeira (veremos mais adiante), contudo quando se trata da análise pessoal é de responsabilidade do profissional, ou seja, do gerente da conta que através da experiência com o cliente busca levantar informações que possam identificar uma possível inadimplência para a cooperativa.

Como citado por Schrickel (2000), as decisões de crédito geralmente não envolvem pessoas conhecidas. Como citado por Securato (2007). O aspecto qualitativo que é a avaliação subjetiva dos fatores que podem influenciar no retorno do crédito. Geralmente exige uma boa qualificação do analista e envolve aspectos

relacionados ao caráter dos dirigentes e basicamente a competência técnica e administrativa dos empreendedores.

Para facilitar as orientações para seus colaboradores no momento da análise de crédito para cada cliente a cooperativa disponibiliza em seu manual os principais pontos a serem verificados e o que cada operação tem de característica para sua emissão, as principais informações podemos verificar na tabela 2 a seguir:

Tabela n°. 02: Principais Informações Analisadas por Operações de Crédito

Operação de Crédito	Aspectos da Política de Crédito	Informações Observadas na Empresa Analisada
Cheque Especial (PF)	Análise Econômica Financeira	Restrições Cadastrais
		Referências pessoais, Comercial e Bancária.
		Avaliação da capacidade de pagamentos e limite de crédito adequado.
	Garantias	Aval (se necessário)
	Limites	80% da renda
	Prazos	180 dias
	Descontos Financeiros	Não se aplica
	Cobrança	A partir do 1 dia de atraso
Cheque Especial (PJ)	Análise Econômica Financeira	Restrições Cadastrais
		Referências pessoais, Comercial e Bancária.
		Avaliação da capacidade de pagamentos e limite de crédito adequado.
	Garantias	Aval dos sócios e/ou de terceiros (se necessário)
	Limites	30% do faturamento
	Prazos	180 dias
	Descontos Financeiros	Não se aplica
Capital de Giro (PJ)	Análise Econômica Financeira	Restrições Cadastrais
		Referências pessoais, Comercial e Bancária.
		Avaliação da capacidade de pagamentos e limite de crédito adequado.
	Garantias	Real e pessoal dos sócios
	Limites	20% do faturamento e/ou 30% do faturamento
	Prazos	Parcela única (01 A 90 dias)
		Parcelado (01 A 48 mese)

	Descontos Financeiro	Amortização do valor dos juros para o valor presente liquido
	Cobrança	A partir do 1 dia de atraso
Crédito Pessoal (PF)	Análise Econômica Financeira	Restrições Cadastrais
		Referências pessoais, Comercial e Bancária.
		Avaliação da capacidade de pagamentos e limite de crédito adequado.
	Garantias	Real e/ou aval, fiança ou devedor solidário
	Limites	30% da renda
	Prazos	11 dias A 48 meses
	Descontos Financeiros	Amortização do valor dos juros para o valor presente liquido
	Cobrança	A partir do 1 dia de atraso
Financiamento de Veículos	Análise Econômica Financeira	Restrições Cadastrais
		Referências pessoais, Comercial e Bancária.
		Avaliação da capacidade de pagamentos e limite de crédito adequado.
	Garantias	Alienação do veículo
	Limites	90% do valor do be,
	Prazos	01 A 60 meses
	Descontos Financeiros	Amortização do valor dos juros para o valor presente liquido
	Cobrança	A partir do 1 dia de atraso
Financiamento de Imóveis	Análise Econômica Financeira	Restrições cadastrais
		Referências pessoais, comercial e bancária
		Avaliação da capacidade de pagamento
	Garantias	Alienação do imóvel e aval
	Limites	Até 100% do valor do bem
	Prazos	01 a 180 meses
	Descontos Financeiros	Amortização do valor dos juros para o valor presente liquido
	Cobrança	Apartir do 1 dia de atraso

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

4.1.2 Classificação dos Riscos das Operações

Como forma de analisar as operações é realizado uma classificação de riscos, a cooperativa defini uma estrutura de análise dos riscos de seu manual de crédito, e esta é revista mensalmente para cada operação. A análise é baseada nas seguintes análises:

1. Situação econômico-financeira: avalia aspectos relacionados diretamente à saúde financeira do Cooperado.
2. Grau de endividamento: pondera o grau de comprometimento do Cooperado com o pagamento de dívidas.
3. Capacidade de geração de resultados: busca analisar a viabilidade econômica da atividade do Cooperado.
4. Fluxo de caixa: busca avaliar a capacidade do Cooperado se auto sustentar, ou seja, sua capacidade de gerar recursos cíclicos.
5. Administração e qualidade de controles: busca avaliar a capacidade do Cooperado gerir sua vida financeira ou, no caso de empresas, a capacidade de sua administração.
6. Pontualidade e atrasos nos pagamentos: avalia o comportamento histórico do Cooperado em outras operações de crédito.
7. Contingências: busca avaliar a fragilidade do Cooperado frente a contingências mercadológicas ou operacionais.
8. Setor de atividade econômica: pondera, no risco do Cooperado, o risco típico do mercado em que atua.
9. Limite de crédito: avalia a adequação dos limites concedidos à capacidade do cooperado.

Para se chegar ao resultado final do nível de risco de cada operação é efetuada a análise pontuando os três tópicos a seguir:

Situação da empresa: Este tópico incorpora o tempo de operação no mercado, tempo de relacionamento com a instituição, informações cadastrais atualizadas, estrutura de capital da empresa, grau de endividamento, capacidade de geração de resultado, capital de giro, tipo de administração, pontualidade, contingências, setor da atividade econômica e limite de crédito.

Avalistas: Este verifica as informações econômico-financeira dos sócios, risco sugerido pelo analista, endividamento, rendas e despesas, pontualidade de pagamento, setor de atuação, patrimônio, restrições de Cônjuge.

Operação de crédito: Este verifica as informações da própria operação de crédito que está sendo posta para análise, para isso verifica itens como: natureza e finalidade da operação, garantias e adequação a capacidade e objetivo.

Todas as três avaliações são efetuadas individualmente e determina uma pontuação para cada item somado acima, que podem ir de 0 a 9. De posse destes dados, é feita a média entre elas e identificado o nível de risco para cada no final, com isso é determinado o escore da operação, que tem por base a tabela 3 a seguir para identificar através de escore qual o risco de todo o processo e consequentemente sua provisão necessária através da tabela 4;

Nível da operação após somas das variáveis determinado seu escore:

Tabela nº 03: Tabela de escore x nível de risco

Escore		Resultado
Encontrado		Final
De	Até	
0	1	AA
1,01	2	A
2,01	3	B
3,01	4	C
4,01	5	D
5,01	6	E
6,01	7	F
7,01	8	G
8,01	9	H

Fonte: Manual de crédito da cooperativa, 2017

Tabela nº. 04: Provisões, conforme nível de risco.

Risco	Provisão
A	0,5%
B	1,0%
C	3,0%
D	10,0%
E	30,0%
F	60,0%
G	70,0%
H	100,0%

Fonte: Manual de crédito da cooperativa

A cooperativa tem como um dos principais riscos presentes nas suas operações o risco operacional. Que é definido como o risco relacionado a falhas operacionais nos processos, seja falha nos processos internos ou externos.

Como forma de reduzir ou até eliminar o risco operacional a cooperativa através de seu manual de crédito disponibiliza o passo a passo de como realizar cada operação de crédito - os sistemas utilizados, qual documentação necessária, assinaturas, entre outros – e após toda a formalização por parte do gerente ou atendente a documentação é enviada para um setor específico (controladoria) onde é efetuada nova verificação em sua formalização e sua liberação

Outro risco que compromete as operações da cooperativa é o risco o de crédito, tanto o interno como o externo. Para Gitman (2010) o risco interno é responsável pela perda financeira nas concessões já o externo pode ser relacionado de acordo com a liquidez de pessoas físicas ou jurídicas.

Como forma de reduzir os riscos de crédito, apesar de não haver uma fórmula exata, a cooperativa exige dos seus analistas que seja realizado uma análise eficiente dos dados econômicos financeiros e pessoal e na maioria de suas operações exige algum tipo de garantia seja ela: devedor solidário, aval, garantias pessoais, garantias reais, entre outras.

Schrickel (2000) defende que para diminuir os riscos, as instituições necessitam ter garantias do tomador, cada instituição escolhe os tipos de garantias exigidas para determinada operação de crédito. Essas garantias promovem um entendimento de melhor segurança nas operações concedidas.

Mesmo com garantias concedidas no momento da concessão o melhor caminho para reduzir o risco de crédito é a realização de uma análise econômica financeira eficiente, o manual de crédito da cooperativa cita os principais pontos a serem analisadas. Que veremos a seguir.

4.1.3 Concessão de Crédito

Para todas as operações de crédito a cooperativa, através de seu manual, determina que deve ser consultado obrigatoriamente o SPC/SERASA ou outras empresas de informações cadastrais. Observando possíveis restrições dentro do SFN, tendo principal atenção com:

1. Ações de execução e/ou em prejuízo;
2. Desabonos recentes que combinados ao total de endividamento demonstre dificuldade financeira e incapacidade de pagamento.
3. Podem ser desconsideradas inadimplências junto às concessionárias cujo valor seja inferior ao salário mínimo vigente, desde que justificadas e aceitas.

Verifica-se também informações do SISBACEN, como exemplo o valor total do endividamento do cliente em comparação com sua renda declarada na cooperativa e também a existência de créditos baixados em prejuízo que vem a constitui restritivo na concessão ao crédito.

Para efetuar a análise do endividamento da empresa calcula-se o risco do cliente somando as seguintes variáveis: risco empresa cooperada e suas ligadas (PJ grupos econômicos); Risco dos sócios, procuradores, avalistas e o endividamento no SISBACEN. A cooperativa exige que para se emitir uma operação de crédito para uma PJ o valor que será comprometido para o mesmo, ou seja, a parcela não deve ultrapassar 20% do faturamento bruto comprovado dos últimos seis meses e também não deve ultrapassar 80% da média mensal semestral da produção da empresa.

Quanto a análise econômico-financeira a orientação é que deve atentar para os índices de liquidez, endividamento em relação ao faturamento médio mensal, endividamento versus Patrimônio Líquido, capacidade de geração de caixa, evolução das receitas e despesas, Resultado Operacional Líquido entre períodos.

Como forma de analisar o produto, demanda e mercado deve ser observado alguns pontos, que são: Atividade principal da empresa, produtos e

serviços oferecidos, faturamento, Ciclo operacional, ciclo de caixa, principais clientes e fornecedores e os principais concorrentes. Sobre os acionistas deve se verificar: principais acionistas da empresa, gerência e o corpo de funcionários. E sobre a rentabilidade e os benefícios recomenda-se analisar os últimos resultados líquidos; fatores que influenciaram tais resultados; previsão de resultados futuros e os motivos para esta previsão são: PL, RL, LL e ROL. E por fim é verificado a capacidade de solvência do cliente, verificando:

1. As instalações da empresa se próprias e seu valor estimado/contábil; se locada qual a despesa mensal gerada; capacidade de ampliação.
2. Os investimentos em ativo fixo, valores e origem dos recursos (geração de caixa próprio ou recursos bancários).
3. O nível de liquidez de seus títulos, duplicatas e cheques.
4. Verificando a existência de aplicações financeiras na Cooperativa e na concorrência.

Na prática a cooperativa possui o setor específico para análise econômica financeira. No setor são realizadas todas as análises das operações da cooperativa, nesta análises são verificadas as informações com base nas Demonstrações Contábeis fornecidas, como o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), entre outros, através das ferramentas de análise horizontal, vertical, verificados os índices de liquidez e rentabilidade. Na análise por indicadores, são utilizados todos os índices de liquidez, o que tem o maior peso no momento de decisão do analisador foi o índice de liquidez geral. Conforme Assaf Neto (2009), os índices de liquidez possuem uma relevância significativa no processo decisório, pois têm a função de mensurar a capacidade de pagamento de uma organização. Para Ferreira (2010), O índice de liquidez geral avalia a capacidade de pagamento de todas as obrigações, tanto de curto quanto de longo prazo, mediante o uso de recursos não permanentes.

Quando aos índices de rentabilidade o que tem maior peso no momento da concessão é o índice de rentabilidade do ativo. Para Assaf Neto (2009). Os indicadores de rentabilidade apresentam como função principal a avaliação dos resultados obtidos por uma empresa em relação a determinados parâmetros que melhor revelam suas dimensões. O índice de rentabilidade do ativo mostra o desempenho da empresa de forma generalizada.

A análise é realizada com auxílio de planilhas no sistema Microsoft Excel, onde o analisador insere as informações do BP e DRE e o próprio sistema já calcula todos os índices necessário para a análise, os cálculos de cada índice são baseados nas formulas descritas nas bibliografias. Os principais indicadores financeiros utilizados na análise podem ser vistos na tabela 4 a seguir:

Tabela 5: Indicadores financeiros analisados

Sigla	Descrição	Fórmula	Melhor Situação	Observações
ML	Margem Operacional	LL / VL	>	Indica % das vendas convertidas em LL. Evidencia se os capitais de terceiros envolvidos no giro dos negócios da empresa superam ou não os capitais
PCT	Participação no capital de terceiros	$(PC+ELP) / PL$	<	Quando este quociente for superior a 100%, pode ser considerado anormal e inconveniente, representando para a empresa difícil solvência e para os credores reduzidas garantias
GCT	Garantia de Capital de Terceiros	$(PC+ELP) / CG$	<	Comparação nos indica a participação no capital de terceiros em relação a todo o capital em giro envolvido na atividade econômica da empresa.
IPL	Imobilização do PL	$AP \times 100 / PL$	<	Demonstra quanto o PL foi imobilizado no AP.
LG	Liquidez Geral	$(AC+ARLP) / (PC+ELP)$	>	Demonstra disponibilidade de curto e longo prazos para saldar a totalidade das dívidas.
LC	Liquidez Corrente	AC / PC	>	Indica disponibilidade a curto prazo em relação às dívidas também de curto prazo.
LS	Liquidez Seca	$(AC - \text{Estoques}) / PC$	>	Demonstra a situação de solvabilidade da empresa, em face das obrigações, depois de recebidos os créditos.
LI	Liquidez Imediata	Disponibilidade/PC	>	Demonstra o quanto em valor se dispõe para liquidar as obrigações de curto prazo.

ML	Margem Operacional Líquida	LL / VL	>	Demonstra a taxa de retorno (lucro) da empresa em relação ao faturamento obtido com as vendas líquidas.
ROA	Rentabilidade do Ativo	LL/AT X100	>	Indica em % quanto representa o Lucro Líquido em Relação ao Ativo Total
ROE	Rentabilidade do PL	LL/PL X 100	>	Indica em % quanto representa o Lucro Líquido em Relação ao Ativo Total
SG	Solvência Geral	AT/(PC+ELP)	>	Demonstra as condições totais de pagamento de todas as dívidas da empresa, incluindo-se no ativo total o

Fonte: Dados da pesquisa 2017

4.2 PRAZOS E DESCONTO PARA PAGAMENTO ANTECIPADO

A cooperativa trabalha com diversas linhas de crédito e cada uma possui seu prazo e limite estabelecido na política de crédito da cooperativa, dependendo do risco e das garantias de cada operação os prazos podem variar.

Dentro das variações de prazo que depende das diferentes linhas de crédito a cooperativa também trabalha com a variação de taxa de juros vinculada ao prazo. O objetivo das variações de juros é tentar fazer com que as operações tenham uma maior liquidez dentro da cooperativa, ou seja, com taxas mais atrativas nas operações de menor prazo, com isso o volume destas operações aumentam e o retorno para a cooperativa acontece de forma mais rápida do que as operações de longo prazo.

O manual de crédito da cooperativa também cita sobre os métodos utilizados para pagamentos antecipados e suas amortizações, nele é citado que toda operação de crédito pode ser amortizada total ou parcial antes de seu vencimento pelo cliente sendo a operação atualizado o seu saldo devedor para a nova data de quitação, ou seja trazendo o valor para seu valor presente líquido.

Como o valor da parcela de uma operação é calculado com o valor de amortização do empréstimo mais juros, quando o objetivo do cliente é o pagamento antecipado nestes casos a cooperativa determina que tenham uma redução de que

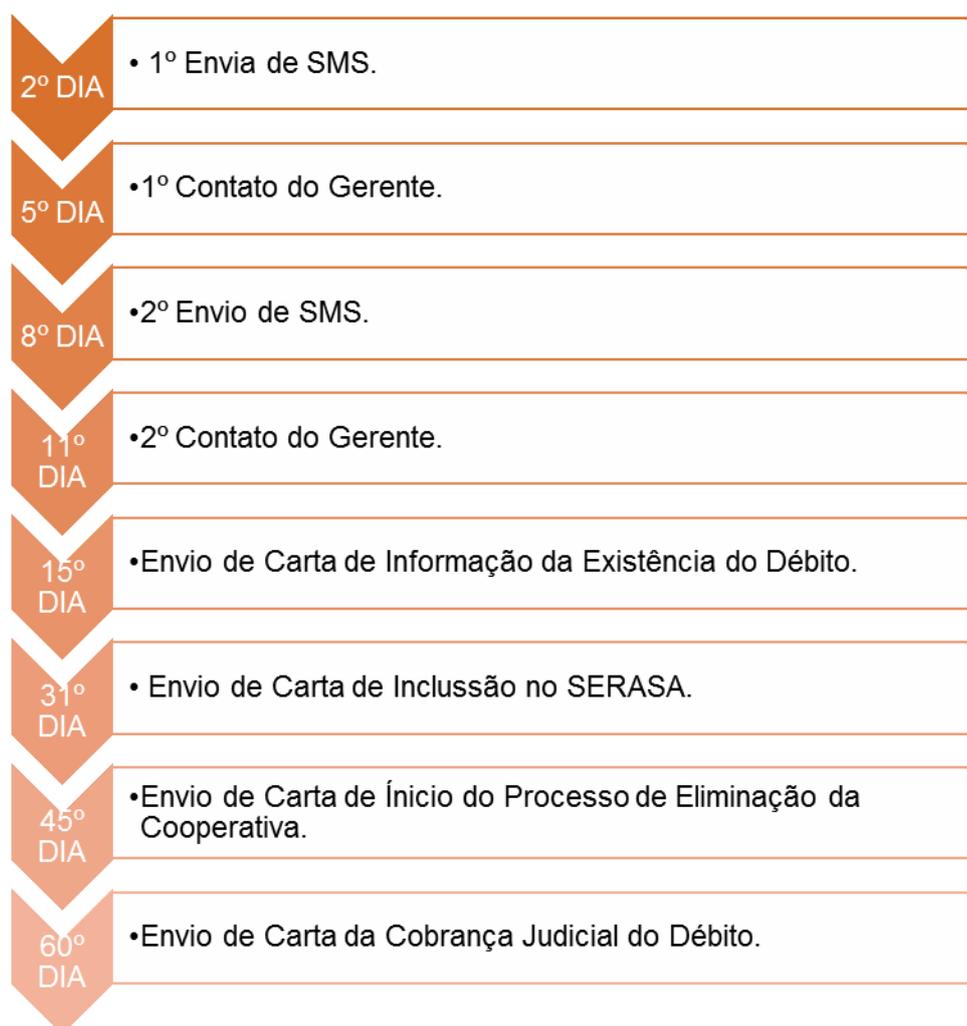
é chamado de “juros não utilizados”. Desta forma a redução de valores no saldo devedor estimula os clientes a efetuarem pagamentos antecipados o que para a cooperativa proporciona o aumento da liquidez desta operação e a certeza de recebimento da mesma. Segundo Gitman (2010), a estratégia de desconto por pagamento rápido nos prazos de crédito é uma prática comum de atingir a meta de acelerar os recebimentos sem pressionar os clientes.

4.3 POLÍTICA DE COBRANÇA

A política de cobrança da cooperativa também é definida e divulgada através do manual de cobrança, neste estão todos os procedimentos para se executar a cobrança na cooperativa. Os métodos de acompanhamento da cooperativa são realizados através de sistema próprio desenvolvido para este fim, denominado de UNICOBRANÇA o sistema auxiliar os gerentes e o setor responsável no acompanhamento de inadimplentes para que os mesmos tomem as decisões cabíveis. Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010), a política de cobrança tem o objetivo de fazer com que os recebimentos ocorram nas datas de vencimento e estejam prontamente à disposição da administração de caixa da empresa.

Por se tratar de uma instituição financeira a cooperativa a cobrança começa desde os primeiros dias de atraso e segue um fluxo determinado através da figura 1 a seguir:

Figura 1: Fluxo das Atividades da Cobrança por Dia de Atraso.



Fonte: Dados da pesquisa 2017

Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010), as políticas de cobranças devem possuir ações sequenciais as quais definem os prazos para cada atividade. Na figura n°. 01 podemos verificar como se dar cada passo para a cobrança de uma operação de crédito dentro da cooperativa.

- 1) O cooperado já entra no sistema de UNICOBRANCA a partir do 1 dia de atraso, já no segundo dia é enviado um SMS com a informação do valor em aberto e com a informações para comparecer a cooperativa e para operações de grande valor o gerente já realizar um contato com seu cliente o informando da pendência.

- 2) A segunda atividade acontece no 5 dia seria o primeiro contato do gerente com o seu cliente através de ligação o informando sobre o debito e tentando a cobertura do mesmo.
- 3) No 8 dia o emite um novo SMS para o cliente informando-o que o debito ainda consta em aberto e novamente solicitando que o cliente compareça a cooperativa para resolver o problema.
- 4) Quando o debito atinge 11 dias o gerente entra novamente em contato com o cliente tentando a solução.
- 5) Quando atinge 15 dias de atraso o setor de cobrança entra no processo de formalização do debito junto ao cliente, que neste caso seria o primeiro comunicado oficial da despesa para o cliente. O setor envia uma carta ao cliente informando-o do debito em atraso junto a cooperativa e que aguarda pela resolução do problema junto a cooperativa.
- 6) Ao atingir 31 dias de atraso o setor de cobrança envia nova carta ao cliente o informando que como não houve solução para o debito em aberto a cooperativa irá inserir este cliente no SERASA. Este envio é feito com carta com registro para que após o seu retorno o setor confirme o recebimento da carta pelo cliente e o insira no sistema do SERASA tendo a tranquilidade que o mesmo está ciente da situação.
- 7) Completados 45 dias do debito em aberto a cooperativa começa o procedimento de eliminação do cliente, que é se dado da seguinte forma: primeiro o setor de cobrança envia nova carta ao cliente o informando que o seu nome estará na próxima reunião do Comitê de Crédito da cooperativa para que seja aprovado a sua eliminação pelo motivo de inadimplência, em seguida o setor de cobrança insere o nome deste cliente na Ata da reunião do comitê de cobrança e aguarda a aprovação e ou o retorno do cliente.
- 8) Por fim quando atinge os 60 dias de despesas em aberto o cooperado é eliminado de fato e o seu processo é encaminhado para o setor jurídico para tomar as devidas providências legais, para este processo também é encaminhado uma carta para o cooperado o

informando que ele já não faz mais parte da cooperativa e seu débito já está com o setor jurídico para demais providências. Para Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010), as políticas de cobranças devem possuir ações sequenciais as quais definem os prazos para cada atividade, as ações podem ser definidas

Em qualquer uma destas etapas se o pagamento for realizado o processo encerra e também existe a possibilidade de o cliente solicitar uma renegociação de dívida, neste caso a cooperativa dividi este processo em duas etapas:

- 1- Renovação de Dívidas: são negociações para aquelas dívidas que possuem prazo inferior a 30 de atraso na qual o cliente procura a cooperativa e solicita a possibilidade de alongamento do prazo.
- 2- Renegociação de Dívida: São as negociações que ocorrem com o cliente que possui operações com atraso superior a 60 dias. Neste caso pode ser feita uma nova operação com parcelas que enquadram dentro da capacidade do cliente, pode também fazer.

Na cooperativa a política de cobrança diverge em alguns pontos do que foi identificado na pesquisa bibliografia na questão das datas das atividades, o que pode ser visto na tabela 6 a seguir.

Tabela 6: Comparativo Política de Cobrança

ATIVIDADES	COOPERATIVA	BIBLIOGRAFIA
1º SMS	2 dias	5 dias
1º Contato gerente	5 dias	2 dias
2º SMS	8 dias	
2º Contato do Gerente	11 dias	
Carta de informação do débito	15 dias	10 dias
Carta do Serasa	31 dias	60 dias
Carta de Eliminação da Cooperativa	45 dias	
Carta da cobrança judicial	60 dias	90 dias

Fonte: Dados da pesquisa 2017

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como base a pesquisa bibliográfica e a observação em campo através de um roteiro de observação elaborado pelo autor. O estudo possibilitou a verificação de como é efetuado em uma cooperativa de crédito a política de concessão de crédito em comparação com o que é descrito pela bibliografia. Para facilitar o entendimento dos resultados o estudo foi dividido em três tópicos; o primeiro foi a análise de crédito, o segundo foram os prazos e descontos financeiros e por fim foi verificada a política de cobrança.

Quando verificada a análise de crédito foi identificado que a cooperativa utiliza de meios quantitativo e qualitativo, no que diz respeito a análise quantitativa (que analisa os dados econômicos financeiros) a cooperativa utiliza padrão de análise conforme descrito nas pesquisas bibliográficas. A análise é realizada com base nos 5 Cs do crédito (Caráter, Colateral, Condições, Capacidade e capital), é verificada os índices de liquidez e rentabilidade, risco da operação para verificar qual a operação mais indicada para cada cliente. Neste ponto não foi identificadas divergências com o que é descrito nas pesquisas bibliográficas realizadas.

No que diz respeito a análise qualitativa, que verifica os fatores subjetivos de cada cliente, pela sua natureza, não foi encontrado na literatura uma descrição de como deve ser realizada tal procedimento. Esta análise requer que o profissional seja qualificado e tenha experiência com vistas a levantar o caráter do cliente no momento da solicitação do crédito tentando evitar possíveis inadimplências dos mesmos. Por se tratar de uma análise subjetiva foi verificado que até dentro da própria cooperativa a análise qualitativa varia de analisador para analisador, conforme dito anteriormente por depender da experiência e qualificação dos mesmos.

No que diz respeito aos prazos e descontos por pagamentos antecipados, não foi encontrada nenhuma divergência com a bibliografia. Como as pesquisas bibliográficas demonstram que o ideal é conceder vários tipos de prazos de acordo com o perfil do cliente a cooperativa segue exatamente este padrão. No tocante aos descontos por pagamento antecipado as pesquisas mostraram que uma alternativa de antecipar os recebíveis é conceder aos clientes descontos para pagamentos

antecipados das parcelas ou do contrato de empréstimo, na cooperativa é concedido descontos dos “ juros não utilizados” para os clientes que desejam antecipar os pagamentos.

E por fim foi verificado que após a concessão de crédito todas as operações estão sujeitas a atrasos e a forma de controlar os atrasos e efetuar a cobrança, é definir uma política de cobrança que detalhe todos os procedimentos e etapas para efetuar as cobranças. Neste ponto foi identificado divergência entre as pesquisas bibliográficas e o que é efetuado na cooperativa, a divergência encontrada diz respeito as etapas de cobrança, onde a bibliográfica define prazos em comparação com a cooperativa mais longo, para se chegar a última etapa que seria a cobrança judicial.

As principais etapas de cobrança divergentes encontradas foram: a bibliografia aponta como etapa de envio de carta de inclusão do SERASA quando o título atinge 60 dias de atraso, entretanto na cooperativa foi verificado que este prazo de inclusão no SERASA é efetuado quando o título atinge 31 dias de atraso. Outro prazo que diverge é o que diz respeito a cobrança judicial, a bibliografia indica o prazo de 90 dias após o atraso onde na cooperativa esta cobrança é efetuada com 60 dias.

Com isso, a política de concessão de crédito que defini todos os procedimento e etapas a serem seguidos no momento de uma concessão de crédito e que é de fundamental importância para qualquer instituição financeira, seja ela um banco ou uma cooperativa, na cooperativa foi verificado que está sendo efetuada pela cooperativa alinhado com as pesquisas bibliografia. Com divulgação para todos os colaboradores, fácil compreensão, os métodos utilizados na análise condizem com os descritos nas pesquisas, os prazos e descontos financeiros segue a metodologia das pesquisas e a política de cobrança também é estruturada em etapas, neste último caso a política diverge apenas nos prazos de etapas como vimos anteriormente, porém a ideologia de etapas é seguida pela cooperativa. No geral a cooperativa trabalha a sua política de concessão de crédito alinhada com o verificado em estudos bibliográficos.

REFERÊNCIAS

- ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado Financeiro**. São Paulo: Atlas, 1999
- ASSAF NETO, Alexandre. **Curso de administração Financeira**. São Paulo: Atlas, 2009
- FERREIRA, Ricardo J. **Análise das demonstrações contábeis**. 3ª edição - Editora Ferreira. 2010.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 12.ed. São Paulo: Harba,2010.
- LEMES JÚNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Cláudio Miessa ; CHEROBIM, Ana Paula MussiSzabo. **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- MIURA, Yuko; DAVI, Marcos Cesar Antunes. **Utilização de instrumentos de avaliação de riscos para concessão de créditos às pessoas jurídicas**.Akrópolis: Revista de Ciências Humanas da Unipar, Umuarama, v.8, n.1, p.48-61, jan/mar. 2000> Acesso em 15 Jan 2017.
- PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cenario-mundial/cenario-brasileiro/>>. Acesso em: 20.01.2017.
- PORTAL FEBRABAN. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/> acessado em 20.01.2017
- PADOVEZE, Clóvis Luís. **Contabilidade Financeira**. São Paulo: Atlas, 2010.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- SECURATO, José Roberto. **Decisões financeiras em condições de risco**. 2 ed. São Paulo: Saint Paul, 2007.
- SCHRICKEL, Wolfgang. **Análise de crédito**. São Paulo: Atlas, 2000.
- SILVA, Jose Pereira da. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. São Paulo: Atlas, 2008.

APÊNDICES

Roteiro de Observações

Dimensão	Aspecto Investigado	Literatura
CARACTERIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO	1. Quais os tipos de operações de crédito que a cooperativa oferece?	Assaf Neto (1999) "O mercado de crédito visa Segundo Schrickel (2000), as decisões de crédito geralmente não envolvem pessoas conhecidas
RISCO	2. Qual o principal risco existente atualmente na cooperativa no momento da concessão?	Gitman (2010) tem-se o risco como a possibilidade de perda, dividindo-se em risco interno e o externo
	2. Quais medidas são efetuadas para reduzir o risco operacional?	São os riscos relacionados a falhas operacionais nos processos, seja falha nos processos internos ou externos.
	3. De que forma é realizada a classificação de risco das operações e seu provisionamento?	Segundo Banco Central do Brasil, o provisionamento dos créditos deve ser realizado juntamente com a emissão de uma operação de crédito.
POLÍTICA DE CRÉDITO	4. Como está estruturada a política de crédito da empresa?	Schricket (2000, p.33), "a política de crédito deve ser lúcida, flexível e pragmática,
	5. Com base no 5 c do crédito, como é analisado o caráter do cooperado?	Para Assaf Neto (2009), O Caráter identifica a disposição do cliente em pagar corretamente seu crédito. Essa avaliação é efetuada mediante o conhecimento de certas características morais do devedor, tais como honestidade, integridade etc., e de seu histórico judicial e de pagamentos.
	6. Quais as bases de consulta quando a cooperativa analisa a capacidade do cooperado?	A capacidade procura medir o potencial de geração de recursos do cliente visando a liquidação do crédito conforme solicitado. Essa análise é feita normalmente, mediante informações financeiras do cliente, padrões gerenciais, análise de seus demonstrativos financeiros, etc.
	7. Na análise do balanço é realizado a avaliação Horizontal e Vertical?	Para Ferreira (2010), a AH consiste em verificar a evolução dos elementos patrimoniais ou de resultado durante um determinado período. Para Ferreira (2010), a AV também conhecida como análise de estrutura, envolve a relação entre um elemento e o grupo de que ele faz parte. Relaciona a parte com o todo.
	8. Qual a importância do índice de liquidez na análise de crédito da	Para Assaf Neto (2010), os índices de liquidez possuem uma relevância significativa no processo decisório,

	cooperativa?	pois têm a função de mensurar a capacidade de pagamento de uma organização.
	9. Quais os índices de liquidez utilizados no momento da concessão de crédito?	Para mensurar a liquidez de uma organização, é utilizado quatro índices, são eles: o índice de liquidez imediata, corrente, seca e imediata.
	10. Na avaliação dos resultados é levado em consideração alguma análise de indicadores de rentabilidade?	Para Assaf Neto (2009). Os indicadores de rentabilidade apresentam como função principal a avaliação dos resultados obtidos por uma empresa em relação a determinados parâmetros que melhor revelam suas dimensões.
	11. Quais os prazos utilizados para as operações de crédito da cooperativa?	Para Assaf Neto (2009). O prazo de concessão refere-se ao período de tempo que a empresa concede a seus clientes para pagamentos das compras realizadas.
	12. Quais os tipos de garantias utilizadas na cooperativa?	Schricket (2000) para diminuir os riscos as instituições necessitam de ter garantias do tomador.
	13. Existe na política de crédito da cooperativa concessão de desconto para pagamentos antecipados?	Segundo Gitman (2010), a estratégia de desconto por pagamento rápido nos prazos de crédito é uma prática comum de atingir a meta de acelerar os recebimentos sem pressionar os clientes.
	14. Há algum incentivo para estimular os pagamentos antecipados dos clientes?	Para Assaf Neto (2009). O desconto financeiro pode ser definido como um abatimento no preço de venda efetuado quando os pagamentos das compras realizadas forem realizados a vista ou a prazo bem curtos.
	15. Como é efetuado a política de cobrança na cooperativa?	Para Assaf Neto (2009). A política de cobrança tem por objetivo definir os vários critérios e procedimentos possíveis de serem adotados por uma empresa.
	16. Como é definido os prazos de cobrança da cooperativa?	Segundo Cherobim, Rigo e Lemes Junior (2010). As políticas de cobranças devem possuir ações sequenciais as quais definem os prazos para cada atividade

Fonte: Dados da pesquisa 2017