

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

FRANCISCO AIRTON NOTARI

CONCESSÃO DE CRÉDITO DO PROGRAMA SOCIAL DE CONCESSÃO DE MICRO
CRÉDITO A TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE SANTA CATARINA: UM ESTUDO
NO SESI-SC

FLORIANÓPOLIS

2006

FRANCISCO AIRTON NOTARI

CONCESSÃO DE CRÉDITO DO PROGRAMA SOCIAL DE CONCESSÃO DE MICRO
CRÉDITO A TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE SANTA CATARINA: UM ESTUDO
NO SESI-SC

Trabalho de Conclusão de Estágio,
apresentado como requisito parcial para a
disciplina Estágio Supervisionado – CAD
5236, do curso de Ciências da Administração
da Universidade Federal de Santa Catarina.

Professor Orientador: Dr. Alexandre Marino
Costa


FLORIANÓPOLIS

2006

FRANCISCO AIRTON NOTARI

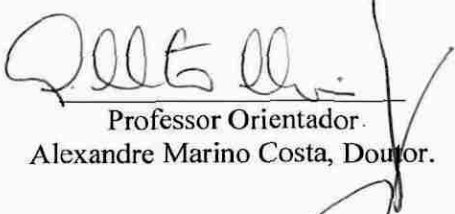
CONCESSÃO DE CRÉDITO DO PROGRAMA SOCIAL DE CONCESSÃO DE
MICRO CRÉDITO A TRABALHADORES DA INDÚSTRIA DE SANTA
CATARINA: UM ESTUDO NO SESI-SC

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 15 de fevereiro de 2006.




Prof. Rudimar Antunes da Rocha, Doutor
Coordenador de Estágios

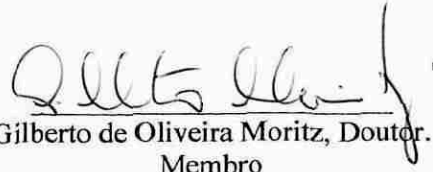
Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Professor Orientador.
Alexandre Marino Costa, Doutor.



Prof. Rogério da Silva Nunes, Doutor
Membro



Gilberto de Oliveira Moritz, Doutor.
Membro

RESUMO

NOTARI, Francisco Airtton. **Proposta de Melhorias na Metodologia de Concessão de Crédito do SESICred – Programa Social de Concessão de Micro Crédito a Trabalhadores da Indústria de Santa Catarina.** 2006. (101f.) Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

Este estudo tem por objetivo analisar o processo de análise e concessão de crédito do SESICred, de maneira obter argumentos para a realização de sugestões que contribuam com seu sucesso. Além disso, a realização das melhorias objetiva um ganho na qualidade da obtenção de recursos financeiros para fomentar as atividades voltadas ao trabalhador da indústria catarinense. Para tanto, foi realizada uma pesquisa inicialmente exploratória e posteriormente descritiva, qualitativa, utilizando-se de entrevistas em que são abordados somente tópicos, com livre discurso dos colaboradores que trabalham direta ou indiretamente com o SESICred, mas que possuem importante poder de decisão. A partir dos dados coletados, foi realizada uma análise minuciosa do processo de concessão de crédito, o qual possibilitou a identificações de falhas no processo de análise documental, de idoneidade e permitiu a realização de sugestões para a inclusão de análise sócio-econômica e modificações na forma de registro das decisões de crédito.

Palavras-chave: Crédito; Análise de Crédito; Micro Crédito.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 Tema Problema.....	9
1.2 Objetivos.....	10
1.2.1 Objetivo Geral.....	10
1.2.2 Objetivos Específicos.....	10
1.3 Justificativa	11
1.4 Estrutura do Trabalho	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1 Crédito e Risco.....	16
2.2 O Micro Crédito.....	18
2.3 Análise de Crédito	25
2.4 Processo de Análise de Crédito para Pessoa Física	30
2.5 Método Credit Scoring de Análise de Crédito	37
3 METODOLOGIA.....	42
3.1 Classificação da Pesquisa.....	42
3.2 Amostragem	43
3.3 Coleta de Dados	43
3.4 Limitações da Pesquisa	45
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	46
4.1 O Projeto SESICred.....	46
4.2 Características Financeiras do SESICred.....	50
4.3 Processo de Concessão de Crédito no SESICred	58
4.4 Verificação do Processo de Análise de Crédito do SESICred	70
4.5 Proposta de Melhoria para o Processo de Análise de Crédito do SESICred.....	75
4.6 Síntese do Plano de Ação Proposto	79

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	81
5.1 Conclusões.....	81
5.2 Recomendações.....	82
REFERÊNCIAS	84
ANEXOS	88

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Fluxo de Atividades do Processo de Concessão de Crédito.....62

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Fases do Processo de Análise de Crédito para Pessoa Física.....	32
Quadro 2: Balanço Patrimonial Hipotético	35
Quadro 3: Orçamento para Operações de Crédito em 2006.....	51
Quadro 4: Resultados Acumulados do SESICred em 2006	52
Quadro 5: Volume de Empréstimos do SESICred em 2006	53
Quadro 6: DRE Consolidada do SESICred.....	54
Quadro 7: Receita Operacional do SESICred em 2006.....	55
Quadro 8: Inadimplência por Regional do SESICred até 31/12/2006	56
Quadro 9: Resultado Operacional do SESICred Acumulado do Ano de 2001 Até 2006	57
Quadro 10: Cálculo de Prestações para a Indústria	67
Quadro 11: Limites de Crédito do SESICred	68
Quadro 12: Tabela de Coeficientes para Cálculo de Juros do SESICred.....	69
Quadro 13: Plano de Ação para o SESICred.....	80

1 INTRODUÇÃO

A concessão de crédito tem se mostrado uma excelente fonte de retorno de capital para as organizações. Porém, as garantias reais exigidas e as altas taxas de juros dificultam o acesso da população de baixa renda ao sistema bancário tradicional.

Neste contexto, em meados dos anos de 1970, surge a proposta de fornecimento de pequenos volumes de capital às pessoas que não possuíam acesso ao sistema de crédito tradicional. Inicialmente, o desenvolvimento e difusão dessa proposta, chamada de micro crédito, foi feita por instituições não-governamentais (ONG's), tendo como principal propagador o economista Muhammad Yunus, ganhador do Premio Nobel da Paz do ano de 2006.

Observando o potencial deste mercado, diversas empresas privadas, inclusive bancos tradicionais, começaram a desenvolver produtos específicos para estender à população de baixa renda. Segundo Cavalcante (2002) em 2000 existiam mais de 7 mil instituições fornecedoras de micro crédito atendendo a mais de 16 milhões de pessoas e movimentando cerca de 7 bilhões de dólares.

O Serviço Social da Indústria de Santa Catarina - SESI, observando essa tendência de mercado, desenvolveu no final do ano de 2001 um projeto voltado a concessão de micro crédito.

Tal produto da organização tem por objetivo oferecer linhas de financiamento, com crédito rápido e simplificado, para os trabalhadores da indústria, funcionários do SESI e a comunidade de baixa renda nos municípios em que já atua, com baixas taxas de juros e prazos de pagamento mais flexíveis do que os oferecidos pelas instituições financeiras tradicionais.

Neste sentido, o presente trabalho aborda a questão da análise e concessão de micro crédito no âmbito do SESI.

1.1 Tema Problema

A principal característica do produto de micro crédito do SESI é o foco nas necessidades sociais e básicas dos trabalhadores (habitação, saúde, educação, orçamento familiar, lazer e projetos sociais).

Unindo esta proposta com a geração de capital, a organização desenvolveu uma forma eficaz de obter recursos financeiros para fomentar suas atividades voltadas aos trabalhadores das indústrias catarinenses.

Contudo, associado ao retorno proporcionado pelas operações de concessão de crédito, há um alto nível de risco financeiro. Em função do aumento do número de operações financeiras, bem como a possibilidade de que os tomadores de crédito se tornem inadimplentes, “[...] as empresas se vêem continuamente obrigadas a procurar e adotar ferramentas mais eficientes para a análise e controle dos riscos de crédito associados [...]” a essas operações (CHAIA, 2003).

O SESI de Santa Catarina, embora seja considerado pioneiro pelo Diretório Nacional do SESI por ter aproveitado a oportunidade de gerar retorno de capital a partir da concessão de crédito, unindo-a a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores catarinenses, não possui uma ferramenta eficaz de análise de riscos consolidada na organização. Ou seja, não há um padrão formal instituído pela organização, que seja norteador da tomada de decisão, para analisar o risco à qual está sujeita ao conceder crédito à pessoa jurídica ou física.

O processo de análise de crédito fica a cargo de cada área de negócio, estando a mesma responsável pela definição dos parâmetros para a decisão de concessão de crédito. Desta maneira, o Projeto SESICred é responsável pela definição e aplicação dos métodos de análise de crédito utilizados em suas operações.

Por este motivo, torna-se importante verificar se a metodologia utilizada pelo projeto SESICred para a análise de crédito está proporcionando resultados que contribuam na obtenção de recursos financeiros voltados a fomentar as atividades destinadas a seu público alvo.

Para tanto, é preciso primeiro pesquisar e fundamentar o processo de análise de crédito e sugerir adaptações ao modelo de gestão praticado. É a partir desse ponto que surge a seguinte problemática:

Que modificações na metodologia de análise de crédito do Programa Social de Concessão de Micro Crédito a Trabalhadores da Indústria de Santa Catarina - SESICred são necessárias para proporcionar resultados na obtenção de recursos financeiros para fomentar suas operações, no segundo semestre de 2006?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o processo de análise e concessão de crédito do SESICred objetivando a melhoria na qualidade da obtenção de recursos financeiros para fomentar as atividades voltadas ao trabalhador da indústria catarinense.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar o Projeto SESICred;
- b) Identificar o método de análise de crédito empregado atualmente no Projeto SESICred;
- c) Analisar a metodologia de análise de crédito utilizada no Projeto SESICred; e
- d) Propor plano de alterações para o processo de análise de crédito utilizado no Projeto SESICred.

1.3 Justificativa

A proposta de concessão de pequenos valores de capital à população de baixa renda e micro empreendedores é relativamente nova, sendo considerado como marco inicial o projeto desenvolvido por Muhammad Yunus em 1976. O professor Yunus começou seu projeto emprestando 27 dólares para um grupo de 42 pessoas, obtendo incrível sucesso, possibilitando assim a criação do Banco Grameen, atualmente possuidor de uma carteira de crédito no valor de 1,5 milhão de dólares, atendendo 38 mil aldeias e com 2,27 milhões de clientes, conforme informações de Peixoto (2000).

Esta iniciativa mostrou a eficiência das micro finanças como geradoras de retornos de capital, bem como, uma importante ferramenta de inclusão social. Yunus mostrou que o micro crédito é uma excelente forma de concessão de empréstimos de baixo valor a pequenos empreendedores informais e pessoas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, permitindo que os mesmos possam se tornar economicamente ativos.

Corroborando com estas afirmativas, Tomelin (2003) informa que é correto que o micro crédito democratize o acesso ao capital do qual grande parte da população de baixa renda está excluída. O impacto social do micro crédito resulta em melhores condições de saúde, habitação e alimentação, ou seja, melhoria na qualidade de vida.

Alves e Soares (2006) contrapõem dizendo que o impacto social do micro crédito é de difícil mensuração, porém afirmam que é reconhecidamente positivo, pois este permite melhores condições de vida à população de baixa renda bem como a inclusão em patamares superiores de educação e consumo.

A partir da década de 1980, o governo brasileiro começou a se preocupar com a crescente parcela da população brasileira de baixa renda que estava excluída do sistema bancário tradicional, incentivando a criação de Organizações Não-Governamentais voltadas ao fomento desse mercado, observando o sucesso das iniciativas de concessão de micro crédito realizadas em outros países.

Porém, diferentemente de outras nações da América Latina, a indústria de micro finanças era praticamente inexistente no Brasil até o ano de 1994. Segundo Barone, Lima, Dantas e Resende (2002), as altas taxas inflacionárias, a tradição de crédito governamental dirigido e

subsidiado às diferentes modalidades de crédito praticadas e a inexistência de uma política de crédito legal específica para este ramo são apontadas como as principais causas desta falta de desenvolvimento.

O desenvolvimento das micro finanças só ocorreu de fato no Brasil a partir da estabilização da economia em 1994, principalmente advindos do crescente interesse dos governos municipais e estaduais em apoiar a criação de ONG's voltadas ao fomento do micro crédito, conforme Barone, Lima, Dantas e Resende (2002).

Mas, somente a partir do ano de 1999, as micro finanças tiveram avanço significativo, sendo este um marco importante no desenvolvimento das mesmas no Brasil. Naquele ano foi criada a Lei 9.790/1999 que abriu para as ONG's de micro crédito a possibilidade de atuar como Oscip (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público), permitindo a ampliação de sua capacidade operativa mediante acesso a recursos públicos, segundo Alves e Soares (2006). Além disso, essa lei definiu a não sujeição das Oscip's à lei de usura (que limita os juros a 12% ao ano) e a criação, pelo Conselho Monetário Nacional, da Sociedade de Crédito ao Micro Empreendedor (SCM), a qual regulamenta a participação da iniciativa privada na indústria de micro finanças (Resolução 2874), segundo Barone, Lima, Dantas e Resende (2002).

Durante estudos realizados entre os anos de 1995 e 1999, os quais serviram de base para a criação da Lei 9.790/1999, foram discutidas duas correntes de pensamento ligadas ao escopo do atendimento ao cliente de micro crédito, segundo Alves e Soares (2006).

A primeira corrente, denominada de desenvolvimentista, defende que os esforços dos programas de micro crédito devem estar voltados ao combate da pobreza e para o desenvolvimento social. A segunda corrente, adotada pelo governo brasileiro e denominada minimalista, defende a auto-sustentabilidade dos programas de micro crédito sem que ocorram cortes de custos, com a melhor qualidade possível, e sem que o capital do projeto esteja apoiado e atrelado ao capital público.

Foi seguindo esse modelo minimalista que as SCM's foram criadas pela Medida Provisória 1.894-24, de 23 de novembro de 1999, com o objetivo exclusivo de conceder micro crédito às pessoas físicas e micro empreendedores, de acordo com Alves e Soares (2006).

As SCM's foram inicialmente regulamentadas pela Resolução do Conselho Monetário Nacional 2.627/1999, posteriormente substituída pela Resolução 2.874/2001, a qual desenvolveu ainda mais o entendimento das atividades dos projetos de micro crédito. Posteriormente, em 25

de abril de 2005, foi criada a Lei 11.110 que criou o Programa Nacional de Micro Crédito Produtivo e Orientado (PNMPO) e permitiu que as instituições de micro crédito prestassem outros serviços financeiros além do crédito.

Devido ao desenvolvimento da indústria de micro finanças brasileira ser relativamente recente, fato este comprovado pelo curto período de vida das leis que a regulamentam, as políticas de crédito adotadas pelas instituições que atuam nesse ramo de atividade ainda estão na fase de desenvolvimento, segundo Tomelin (2003).

Ao contrário do sistema de crédito tradicional, o sistema de concessão de micro crédito adota uma metodologia específica que consiste na concessão assistida do crédito, sem burocracia, de acordo com Tomelin (2003). As garantias reais exigidas são menores e o foco na liberação do crédito está na análise subjetiva do tomador do empréstimo, corrobora Cavalcante (2002).

Estes fatos implicam em um maior risco à organização de fomento de micro crédito, pois não é possível apoiar-se em garantias reais e é preciso confiar na honestidade do tomador do empréstimo.

Assim como as políticas de micro crédito brasileiras estão em processo de crescimento e adaptação a este modelo, as políticas de análise de clientes para identificação de riscos, também. Cavalcante (2002) afirma que não é possível utilizar os mesmo modelos usados no sistema bancário tradicional, necessitando assim uma modificação e adaptação à realidade do micro crédito.

A proposta de concessão de micro crédito, no SESI, também é relativamente nova, tendo seu início no final de 2001. A meta desenvolvida para o SESICred é de duplicar o volume de empréstimos a cada ano, ao longo de cinco anos, a partir do ano de 2004, quando foi finalizada a fase de implantação e testes do produto. Para atingir essa meta é necessário um grande investimento de recursos financeiros a serem focados nas operações de concessão.

Os objetivos do SESICred são apoiados em preceitos defendidos por Blatt (1999), o qual cita inúmeras vantagens da concessão de crédito para pessoas físicas tais como: grande quantidade de operações de crédito, baixos valores unitários, baixo risco unitário, alta margem unitária, dentre outros.

Porém, para garantir a recuperação do capital investido é importante a realização de uma análise concisa dos riscos envolvidos, principalmente em relação ao problema de que

determinado cliente possa não honrar suas obrigações com a organização, ou seja, a ocorrência de inadimplência.

Está é uma dificuldade presente no SESI, pois a organização não possuiu uma política consolidada de análise de crédito que norteie a tomada de decisão dos gestores financeiros. Cada área de negócio da organização é responsável pelo desenvolvimento e aplicação das diretrizes que irão compor o processo de avaliação dos riscos e definição da concessão de crédito

É importante o desenvolvimento de um padrão que norteie a tomada de decisão e que possa garantir o retorno do capital investido, minimizando os riscos associados, principalmente devido o SESICred ser relativamente novo, bem como ser de responsabilidade de seus gestores o desenvolvimento da área de análise de crédito.

Este fato gera uma excelente oportunidade de se reavaliar os procedimentos utilizados pelo programa e definir diretrizes para o seu desenvolvimento contínuo e sustentável. Dentro desse contexto torna-se essencial identificar, fundamentar e propor melhorias para o processo de análise de crédito do SESICred.

O desenvolvimento deste estudo não deverá apresentar altos custos por possuir uma população limitada para as entrevistas, tornando o projeto capaz de ser realizado. Aliado a este fato, o pesquisador é colaborador da organização, o qual tem acesso facilitado às informações essenciais para a concretização do projeto.

Este estudo também poderá servir de ferramenta de auxílio para a gestão da concessão de crédito em outras áreas da organização, tais como, a área de farmácia, a qual trabalha com inúmeras espécies de pagamentos, em sua maioria a prazo ou a área de alimentação que trabalha quase que exclusivamente com recebimento de valores a prazo.

1.4 Estrutura do Trabalho

Este projeto inicia-se, no capítulo 1, com uma introdução e contextualização sobre o tema a ser abordado, seguido do item 1.1, no qual é apresentado o objetivo geral e objetivos

específicos da pesquisa. Em seguida, no item 1.2, é apresentada uma justificativa da realização da pesquisa e estudo de caso, demonstrando questões como importância, originalidade e viabilidade.

No capítulo 2 é realizada a fundamentação do tema escolhido como objeto de pesquisa. Conceitos relevantes são apresentados para o entendimento do assunto abordado, que irão fundamentar o desenvolvimento do estudo de caso. Todos os assuntos abordados neste capítulo estão baseados em alguma fonte segura, em algum autor especialista no assunto e servem de base para a formulação das considerações finais.

A seguir, no capítulo 3, a metodologia da pesquisa é descrita para se ter uma total noção dos métodos de coleta de dados utilizados na realização deste trabalho. Neste capítulo é descrito as características da pesquisa, métodos de amostragem e limitações do estudo.

O capítulo 4 é a apresentação e análise dos resultados, iniciando-se com uma caracterização da organização utilizada como caso prático. Na seqüência, os objetivos deste estudo são trabalhados de acordo com a fundamentação teórica, na ordem dos objetivos descritos no primeiro capítulo.

No capítulo 5, o autor descreve as considerações finais da pesquisa, que deverão conter uma análise sobre o que foi abordado no capítulo 4. Também são realizadas considerações e sugestões para pesquisas futuras. Após este capítulo é apresentada as referências para a realização da pesquisa e os anexos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O principal objetivo deste capítulo é a busca por conceitos e definições que norteiem o entendimento do tema abordado nesta pesquisa. Primeiramente serão abordadas as definições de crédito e risco no âmbito da administração financeira. Em seguida, será apresentado o conceito de micro crédito e sua evolução histórica no cenário mundial e brasileiro. Por fim, serão apresentados conceitos fundamentais sobre análise de crédito, seguidos de explicações sobre metodologias empregadas neste processo.

2.1 Crédito e Risco

Para Silva (2000), a palavra crédito tem vários significados, mas no sentido mais específico consiste na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento, ou seja, corresponde à confiança de que a promessa de pagamento será honrada.

Outro autor corrobora com esta definição explicando que “o crédito inclui duas noções fundamentais: confiança expressa na promessa de pagamento e tempo, que se refere ao período fixado entre a aquisição e a liquidação da dívida”. (SANTOS, 2006, p. 15).

Um exemplo prático é a concessão de crédito realizada por bancos, na qual é disponibilizado ao cliente recurso na forma de valores, constituído por financiamentos ou empréstimos, mediante uma promessa de pagamento numa data previamente definida. Outro exemplo interessante é uma venda a crédito realizada em uma determinada loja comercial, na qual a entrega da mercadoria ao cliente é realizada através da promessa de pagamento em mais de uma parcela em um prazo acordado.

Por conseguinte, Blatt (1999) afirma que a concessão de crédito é um dos principais componentes responsável pelo crescimento do padrão de vida dos consumidores e do lucro das empresas. Isto acontece porque o crédito representa um fator de alavancagem da capacidade de gastos de indivíduos e empresas, podendo ainda ser dito que gera um efeito multiplicador na produção e na renda.

Silva (1997) amplia esta visão afirmando que o crédito cumpre importante papel econômico e social, pois possibilita às empresas um aumento do nível de atividade, estimula o consumo influenciando na demanda, ajuda às pessoas na obtenção de moradia, bens e até alimentos, e facilita a execução de projetos, para os quais as empresas não dispunham de recursos próprios suficientes.

Em uma definição mais apurada, Schrickel (2000) define crédito como sendo todo ato de vontade de alguém ceder, temporariamente, parte de seus recursos a um terceiro com expectativa de que o capital retorne integralmente após um determinado período de tempo.

Seguindo essa linha de raciocínio, Gomes (2003), define que crédito caracteriza a concessão de receber *a posteriori* algo que se poderia estar recebendo no momento da transação.

Nesse ponto é importante dizer que toda operação de crédito está ligada a um retorno financeiro. Em outras palavras, o crédito cedido é acompanhado de uma taxa de retorno, normalmente expressa por taxas de juros.

No ato de concessão de capital, o cedente espera que ocorra um retorno de capital superior ao aplicado, de maneira a justificar a concessão. Desta forma é aplicado um valor sobre o capital alocado a terceiros, ou seja, uma taxa que irá definir a rentabilidade das operações de concessão de crédito. Cabe lembrar que esta é, apenas, uma maneira de garantir a obtenção de retornos durante a concessão de capital.

Contudo, associado à concessão de crédito, há um risco. Este risco pode ser caracterizado como o risco de não ocorrer o retorno esperado na operação de concessão de crédito. Segundo Saunders (2000), este risco ocorre quando um devedor deixa de cumprir suas obrigações, tanto quanto ao principal do empréstimo, quanto aos pagamentos de juros.

De acordo com a ótica da administração financeira, o risco pode ser definido como a possibilidade de prejuízo financeiro, ou ainda, como a variabilidade de retorno associada a um determinado ativo, segundo Gitman (1997).

Assaf Neto (2003) contrapõe, explicando que o risco financeiro está mais relacionado com o endividamento da empresa, ou seja, com sua capacidade de pagamento. Schrickel (2000) complementa essa definição, dizendo que risco significa incerteza, sendo esta imponderável e imprevisível, estando situada unicamente no futuro.

Porém, estes autores defendem que o risco é inerente ao crédito, pois está ligado a uma concessão de recursos através do tempo, sem que haja garantia total do retorno esperado, devido a inúmeros fatores.

Um desses fatores, o que gera o maior nível de risco, é a possibilidade do tomador do crédito não honrar as suas obrigações de pagamento, prejudicando a continuidade das ações da organização. Saunders (2000) corrobora, explicitando que o risco de crédito ocorre quando um devedor deixa de cumprir suas obrigações, tanto o principal do empréstimo quanto aos pagamentos de juros.

Portanto, o risco de crédito pode ser conceituado como o risco de perda em que se incorre quando há inadimplência de uma contraparte numa operação de crédito. Na maioria das análises, o risco de crédito do tomador está relacionado a fatores internos e externos, que podem prejudicar a solvência das dívidas de quem recebeu a concessão de crédito.

Por este motivo, torna-se importante para as organizações a análise de clientes para a concessão de crédito. É preciso avaliar os inúmeros fatores que geram riscos financeiros à organização de maneira a evitar uma “[...] troca de um valor presente por uma promessa de reembolso futuro, não necessariamente certa, [...]” (SANTOS, 2006, p. 15). Sem a identificação, mensuração e controle dos riscos ligados à concessão de crédito a empresa acaba pondo em dúvida sua própria continuidade, além de não prover adequadamente a demanda por crédito de seus clientes.

2.2 O Micro Crédito

Nas últimas décadas do século XX observou-se uma redução nos postos de trabalhos formais, no poder aquisitivo da população e um incremento do setor informal da economia. Mattoso (*apud* Cavalcante, 2002) demonstra melhor esse quadro:

Na década de 90 o desempenho do mercado de trabalho brasileiro foi desastroso. As aberturas comercial e financeira indiscriminadas, os elevados juros, as privatizações e a sobrevalorização do real favoreceram a ocorrência do mais baixo crescimento econômico do Brasil no século XX, em meio à desestruturação da produção e do emprego doméstico. Neste quadro, as taxas de desemprego mais que dobraram (atingindo um em cada cinco trabalhadores das grandes cidades), foram queimados mais de três milhões de empregos

formais e a informalidade e a precarização das condições de trabalho alcançou cerca de dois em cada cinco trabalhadores. (CAVALCANTE, 2002, p. 10).

Inúmeros micro e pequenos empreendimentos foram constituídos neste período, porém, várias dificuldades inibiram o desenvolvimento e a continuidade dos mesmos no mercado brasileiro. Um dos pontos de maior destaque apontados por Cavalcante (2002), para descontinuidade dos empreendimentos, é a dificuldade por parte dos pequenos empreendedores de obterem recursos financeiros para investimentos.

Alves e Soares (2006) corroboram com a visão de Cavalcante (2002), afirmando que apesar do dinamismo e senso do negócio, os micros empreendedores perdem oportunidades de crescer com segurança por não terem acesso a serviços financeiros adequados. Estima-se que mais de 80% dos micros empreendedores não possuem acesso ao sistema de crédito tradicional, conforme Alves e Soares (2006).

Assim, como ocorre à falta de recursos financeiros para as micro e pequenas empresas, ocorre também uma escassez de capital para um grande contingente de pessoas. O capital disponível muitas vezes não é suficiente para comportar todo o orçamento familiar, ou seja, não há dinheiro suficiente para suprir todas as necessidades familiares ou pessoais.

Em decorrência disso, a partir dos anos de 1980, organizações brasileiras passaram a se preocupar com alternativas que pudessem reverter esse quadro. Surgiram Organizações Não-Governamentais (ONG's) e bancos comerciais que tinham por objetivo conceder à população de baixa renda acesso ao crédito para desenvolvimento de atividades produtivas ou simplesmente para suprir as necessidades de orçamento pessoal.

Porém, o início da história do micro crédito remonta ao século XIX. A Europa, desse século, experimentou o surgimento de cooperativas de crédito com o objetivo de ajudar populações de baixa renda a poupar e conseguir o crédito, conforme Abramovay (2004).

Até o ano de 1910, de acordo com Fachini (2005), a Alemanha presenciou 1,4 milhão de pessoas atendidas pelas cooperativas de crédito, que a partir daí, estenderam sua influência pela Irlanda e Itália. O governo de Madras, no sul da Índia, se espelhou no exemplo germânico implantando cooperativas de crédito no território, a partir de 1912. A rápida expansão dessas cooperativas era visível, tanto que em 1946, elas já atingiam 9 milhões de pessoas segundo Morduch (*apud* Fachini, 2005).

Uma importante transformação se deu na década de 1970, em Bangladesh, constituindo o caso mais famoso da utilização do micro crédito no combate à pobreza. Um professor de Economia da Universidade de Chittagong percebeu que as teorias econômicas estudadas nas aulas, não garantiam uma resposta adequada aos diversos problemas enfrentados na realidade, principalmente, relacionados à pobreza em que se encontravam centenas de pessoas ao redor da própria universidade. O professor Muhammad Yunus, decidiu realizar um trabalho de pesquisa a fim de encontrar possíveis soluções para este contexto.

Dentre centenas de visitas realizadas nas casas de famílias pobres, Yunus (2001) impressionou-se pelo caso de Sufia Begun, 20 anos, mãe de três filhos, que sustentava a família fabricando tamboretas de bambu. Ele constatou que depois de um dia de trabalho, Sufia obtinha um lucro de 0,02 dólar, com os quais alimentava a família, revelando a nítida dificuldade da mesma.

No caso relatado por Yunus (2001), a senhora Begun não tinha como romper o círculo vicioso em que se encontrava, porque o comprador dos tamboretas era o próprio fornecedor do bambu. Caso parecido de círculo vicioso acontecia com quase todos os pequenos empreendedores da aldeia, que tomavam dinheiro emprestado para comprar a matéria-prima do seu trabalho com taxas de juros que beiravam os 10% à semana e, em alguns casos, 10% ao dia.

Após um levantamento em toda a região, Yunus (2001) identificou o nome de 42 pessoas que viviam endividadas com um empréstimo de US\$ 27.00 (vinte e sete dólares), somadas todas as parcelas. No intuito de reverter a situação, pois estas pessoas não tinham a mínima possibilidade de serem atendidas por um banco comercial, o professor emprestou a quantia, exigindo o compromisso do reembolso quando o grupo estivesse em condições de fazê-lo. Os 42 devedores saldaram o compromisso, antecipando a melhor previsão, conforme o próprio relata.

Essa operação, realizada em junho de 1976, teve como consequência a fundação do Banco Grameen, criado com o objetivo de pôr fim à pobreza. Em 1997, esse banco atingiu a marca de 2,4 bilhões de dólares com empréstimos realizados para o atendimento a mais de 2 milhões de pessoas, constituindo-se em uma das instituições de fomento de micro crédito mais conhecidas em âmbito mundial, segundo Peixoto (2000).

O impacto do micro crédito na população de Bangladesh fez com que o modelo proposto pelo Banco Grameen começasse a se espalhar para o mundo todo. O continente asiático, assim como o continente sul-americano, possui grande representatividade sobre os programas de micro

crédito do mundo. Um deles é o Unit Desa do Bank Rakyat Indonésia, que opera hoje como uma extensa rede de pequenas unidades bancárias que funcionam como centro de negócios dirigidos ao público de baixa renda, conforme Abramovay (2004).

Outra organização importante desse setor é a *Acción* que oferece apoio a outros programas de micro crédito. Ela foi criada em 1961 para combater a pobreza na América Latina. Atualmente, de acordo com Abramovay (2004), ela é uma das principais organizações do setor, tendo levado apoio para mais de quatorze países na América Latina, com parceiros também nos Estados Unidos da América e na África. Foi através de seu apoio que se deu a formação do Banco Sol, na Bolívia.

Cavalcante (2002), corroborando com a visão de Yunus, afirmando que os programas de micro crédito podem ser considerados uma alternativa viável de política de financiamento para atender, não só a necessidade de crédito produtivo dos pequenos empreendedores formais e informais, mas também as necessidades de consumo e desenvolvimento da população de baixa renda.

Porém, o professor Yunus (2001) insiste em dizer que o micro crédito não resolve o problema da pobreza, mas fortalece os programas sociais, visando a dar mais sustentabilidade às pessoas de baixa renda. Segundo ele, o crédito concedido aos desprovidos de oportunidades estimula o desenvolvimento de novas habilidades, permitindo que a pessoa passe a aceitar desafios necessários ao desenvolvimento humano.

Contrapondo as opiniões de Yunus, conforme explica Fachini (2005), um grupo de pessoas lideradas por D. Pearl e M. Phillips tece duras críticas aos resultados encontrados na utilização desses empréstimos de baixo valor, afirmando que os ganhos não compensam as perdas. Segundo eles, o micro crédito apenas alivia a pobreza, não a eliminando, ao passo que os custos administrativos e de transação tornam-se cada vez mais caros à medida que as pessoas muito pobres vão sendo atendidas, comprometendo seriamente a saúde financeira da empresa, repercutindo em índices deficientes de sustentabilidade.

De maneira geral, O SESI – Serviço Social da Indústria apresenta a definição de que “o micro crédito é a forma de concessão de crédito sistematizado à população de baixa renda ou do mercado informal, com o intuito de incluí-los no mercado produtivo e consumidor”. (SESI-CRED, 2004, p. 03).

Barone, Lima, Dantas e Rezende (2002) reafirmam essa posição, explicando que o micro crédito democratiza o acesso ao crédito, fundamental para grande parte da população brasileira excluída do sistema de crédito tradicional.

É certo que o sistema de concessão de micro crédito inclui alguns procedimentos que não são adotados pelo sistema tradicional, como por exemplo, o acompanhamento da saúde financeira do solicitante pelo agente de crédito.

Esta iniciativa também prevê a redução dos processos burocráticos, a flexibilização das garantias de pagamento do crédito concedido, a redução no tempo de vencimento dos prazos e operações com valores relativamente mais baixos do que os realizados pelo sistema tradicional.

Cavalcante (2002) ainda explica que o crédito tradicional é fornecido baseado nas garantias, solidez, patrimônio e tradição financeira do solicitante. Já o micro crédito é fornecido baseado *principalmente na análise sócio-econômica da pessoa, na qual ocorre a avaliação subjetiva relativa às intenções e potencialidades do cliente, feita pelo agente de crédito.*

Existem ainda “[...] algumas diferenças entre o sistema de crédito tradicional, no qual o cliente vai ao banco, e o sistema de micro-crédito, no qual o banco vai ao cliente”. (SESI-CRED, 2004, p. 04).

No sistema tradicional o candidato ao crédito procura uma agência da organização cedente para realizar a operação de crédito. No sistema de micro crédito o agente vai até o cliente, ou seja, busca ir ao local onde o cliente do micro crédito está. Um exemplo prático é o fato dos agentes de crédito do SESI de Santa Catarina irem às indústrias oferecerem o micro crédito ao trabalhador das mesmas.

Instituições de crédito tradicional visam apenas o lucro, priorizando operações de maior valor, não considerando as características sociais do crédito. Em contrapartida, instituições de micro crédito visam a inclusão e a integração social, priorizando operações de menor volume de capital, optando por processos de avaliação de risco do cliente mais ágeis.

As instituições não-governamentais foram as primeiras a introduzir metodologias de micro-finanças no Brasil, seguindo as definições apresentadas anteriormente. A primeira experiência em micro crédito no Brasil data de 1973, ano em que foi desenvolvido o Programa pela União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações (UNO). Porém, segundo o SEBRAE (2006), a primeira organização formal de concessão de micro crédito no Brasil foi

desenvolvida no ano 1987, com a criação do Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos Ana Terra (CEAPE/RS), na cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

Esta organização não-governamental contou com o apoio de duas importantes instituições financeiras: o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Inter-American Foundation (IAF), as quais permitiram a implantação de uma rede de agências em 12 estados brasileiros, segundo o SEBRAE (2006).

A partir do final da década de 1980 e início da década de 1990 inúmeras instituições de micro crédito não-governamentais foram criadas seguindo as linhas da rede CEAPE. Dentre elas se destacam:

- a) O Banco da Mulher (Seção - Bahia), com apoio do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e do BID, criado em 1989. Atualmente o Banco da Mulher expandiu suas ações para os estados do Paraná, Rio Grande do Sul, Amazonas, Minas Gerais e Rio de Janeiro;
- b) A PORTOSOL, criada em 1995, numa parceria entre entidades da sociedade civil e a prefeitura de Porto Alegre (RS), com recursos provenientes do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, SEBRAE do Rio Grande do Sul, BNDES, Sociedade Alemã de Cooperação Técnica (GTZ) e Inter-American Foundation (IAF);
- c) O VivaCred, criado em 1996, por iniciativa do Movimento Viva Rio, localizado na Favela da Rocinha, na cidade do Rio de Janeiro (RJ). Contou com o apoio financeiro do BNDES e da Fininvest. Atualmente conta com o apoio técnico e institucional do SEBRAE do estado do Rio de Janeiro, bem como possui quatro agências localizadas nas favelas da Rocinha, Maré e Rio das Pedras e na Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro; e
- d) O Programa CrediAmigo, criado pelo Banco do Nordeste, em 1998. Atualmente é o maior programa de micro crédito do Brasil, tendo realizado mais de 2,48 milhões de operações com financiamentos totais de R\$ 2,07 bilhões, além de possuir uma carteira de financiamentos no valor de R\$136,2 milhões e 195,3 mil clientes ativos, segundo dados de dezembro de 2005. (SEBRAE, 2006).

Desde que o Projeto UNO foi iniciado em Recife, em 1973, aproximadamente cinquenta ONG's de micro-finanças foram criadas em todo o país, atendendo a um número estimado de 76

mil microempresários, afirma Cavalcante (2002). Com o sucesso dos programas de micro crédito, inúmeras organizações brasileiras começaram a apoiá-lo.

Um exemplo é o BNDES que criou o Programa de Crédito Produtivo Popular com o propósito de fortalecer a rede de instituições de Micro Crédito com financiamentos a longos prazos, segundo dados do SEBRAE (2006).

Seguindo esta linha, o BADESC (Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina S.A) implantou o Programa Crédito de Confiança, a partir de uma proposta do Governo do Estado de Santa Catarina. (BADESC, 2006).

A idéia básica da proposta do Governo de Santa Catarina consistia na implementação de organizações não-governamentais que, atuando de forma regionalizada, permitissem total cobertura do território catarinense, segundo dados do BADESC (2006). Em 2003 foi criada a Gerência de Micro Crédito (Gemic) trocando o nome do Programa Crédito Confiança para Micro Crédito de Santa Catarina, de acordo com o BADESC (2006).

Nesta mesma linha de proposta do Governo de Santa Catarina, o SESI – Serviço Social da Indústria, em seu departamento regional do estado, desenvolveu no final do ano de 2001 o projeto SESICred.

O programa consiste em linhas de financiamento, com crédito rápido e simplificado, para os trabalhadores da indústria, funcionários do SESI e, em casos especiais, a comunidade em geral.

Diferente dos programas de micro crédito tradicional, no qual o crédito é concedido para financiar processos produtivos, comerciais ou serviços, o SESICred tem como proposta a concessão de crédito para financiamento das necessidades pessoais do trabalhador da indústria catarinense.

Entretanto, com o objetivo de atenuar os riscos envolvidos nas operações de concessão de crédito, as organizações, não só as brasileiras, utilizam-se de políticas financeiras específicas, nas quais estarão definidas as regras que irão nortear os processos de concessões, principalmente as operações de micro crédito.

Seguindo esta visão, Weston e Brigham (2000) explicam que a política de crédito envolve um conjunto de decisões que inclui, além do período de crédito de uma empresa, os padrões de crédito, procedimentos de cobrança e descontos oferecidos.

Para as empresas obterem retorno com o processo de concessão de micro crédito é necessário desenvolver princípios gerais que irão nortear as decisões referentes à concessão ou não de valores, conforme demonstra da Silva (2002):

Para que o crédito possa ser devidamente disseminado são necessários princípios gerais e permanentes que fundamentem a conduta dos responsáveis pela sua operação e, em função desses princípios, é que as instituições financeiras definem as políticas referentes ao crédito (SILVA, 2002, p. 20).

O mesmo ainda define que as políticas de crédito são grandes linhas de orientação, as quais direcionam os rumos do processo decisório de crédito em todos os níveis de uma organização, formuladas com perspectiva de longo prazo e que visam assegurar um processo de tomada de decisão alinhado com os interesses da organização. Um exemplo prático é descrito pelo Banco do Brasil (1997), conforme segue:

A definição e permanência das políticas de crédito têm por objetivo atingir padrões de desempenho compatíveis com a boa técnica bancária e as melhores práticas do mercado, visando atingir, dentre outros, os níveis adequados de risco nas operações de crédito e a qualidade dos deferimentos das operações". (BANCO DO BRASIL, 1997, p. 1-2).

As políticas de crédito podem, então, serem definidas como os instrumentos que irão determinar os padrões de decisão para situações semelhantes, no âmbito financeiro. Corroborando com esta afirmação, Jucios e Schlender (*apud* Silva, 1997) dizem que as políticas de crédito proporcionam orientação uniforme e consistente nos casos de problemas, questões ou situações que se repetem freqüentemente na organização.

Pode-se dizer que no desenvolvimento da política de micro crédito de uma determinada organização é que serão formulados os preceitos para a concessão, assim como, a política de gestão dos riscos envolvidos, métodos de análise de crédito e as formas como serão administradas as inadimplências.

2.3 Análise de Crédito

Através da análise será possível identificar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira suficiente para amortizar a dívida que se pretende contrair, conforme explica Santos (2006).

A análise de crédito é o momento no qual o agente cedente irá avaliar o potencial de retorno do tomador do crédito, bem como, os riscos inerentes à concessão. Tal procedimento é realizado, também, com o objetivo de ser possível identificar os clientes que futuramente poderão não honrar com suas obrigações, acarretando uma situação de risco de caixa à organização.

Schrickel (2000) corrobora com esta visão, porém a amplia, dizendo que o principal objetivo da análise de crédito é identificar os riscos nas situações de concessão de valores e evidenciar conclusões quanto à capacidade de amortização do tomador, além de proporcionar recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de crédito a conceder.

Já para Blatt (1999), os objetivos de uma análise subjetiva de crédito podem ser agrupados em cinco categorias:

- a) Avaliar se um devedor irá honrar com suas dívidas no momento correto;
- b) Avaliar a capacidade de pagamento da dívida (recursos disponíveis);
- c) Determinar a saúde financeira do tomador do crédito (nível de endividamento);
- d) Prioridades dos direitos da empresa credora em relação a outros credores; e
- e) Planejamento financeiro futuro do tomador do crédito.

Em um conceito mais amplo, a análise de crédito é um processo organizado para analisar dados, de maneira a possibilitar o levantamento das questões certas acerca do tomador do crédito. “Este processo cobre uma estrutura mais ampla do que simplesmente analisar o crédito de um cliente e dados financeiros para a tomada de decisão com propósitos creditícios” (BLATT, 1999, p.93).

Segundo Santos (2000), o processo de análise e concessão de crédito recorre ao uso de duas técnicas: a técnica subjetiva e a técnica objetiva ou estatística. A primeira diz respeito à técnica baseada no julgamento humano e a segunda é baseada em processos estatísticos.

Em relação à primeira técnica, Schrickel observa que: “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”. (SCHRICKEL, 2000, p. 27). Ou seja, grande parte da análise de crédito é realizada através do julgamento do agente de crédito, baseada principalmente na habilidade e experiência do mesmo.

Santos (2006) ainda explica que está técnica baseia-se na experiência adquirida, disponibilidade de informações e sensibilidade de cada analista quanto a aprovação do crédito.

A análise subjetiva do tomador do crédito é importante, visto que através da experiência do agente de crédito é possível identificar fatores de caráter, capacidade, capital e condições de pagamento. Porém, essa análise não pode ser realizada de maneira aleatória, é preciso estar embasada em conceitos técnicos que irão guiar a tomada de decisão.

Por definição de diversos autores, a exemplo de Schrickel (2000) e Santos (2006), as bases primárias para a decisão de crédito (subjetivas ou não) são os chamados C's do crédito.

Tais conceitos referem-se à análise de características do indivíduo tomador do crédito, relacionadas aos aspectos pessoais (Caráter e Capacidade) e aspectos financeiros (Capital e Condições), segundo divisão de Schrickel (2000).

Cabe ressaltar ainda que, embora seja analisado o fato histórico do cliente de maneira subjetiva, a tomada de decisão deve estar voltada à prevenção de riscos financeiros futuros. Apoiando essa afirmação, Schrickel diz que: “[...] embora a análise de crédito deva lidar com eventos passados do tomador de empréstimos (a análise histórica), as decisões de crédito devem considerar primordialmente o futuro desse mesmo tomador. O risco situa-se no futuro; no passado, encontra-se apenas história”. (SCHRICKEL, 2000, p. 35 a 36).

Securato (2002) acrescenta ainda que a concessão do crédito, além de se nortear nos parâmetros e políticas de crédito estabelecidas, também se baseia nos chamados C's do crédito, definindo-os como: caráter, capacidade, capital, colateral, condições, conglomerado, consistência, comunicação e controle. É de vital importância o entendimento por parte do agente de crédito desses conceitos para poder fazer uma análise correta do solicitante do crédito.

No micro crédito, a avaliação do risco de inadimplência está sedimentada na análise de crédito tradicional, caracterizada por elementos qualitativos, porém especialmente adaptada a essas instituições. Segundo Blatt (1999), os principais aspectos considerados na análise de risco na concessão de micro crédito dizem respeito aos C's do crédito (Caráter, Capacidade, Capital, Colateral, Condições), que, no entanto, nas instituições de micro crédito, buscam identificar características do empreendedor e do seu negócio.

Portanto, os C's do crédito constituem os fatores de risco a serem considerados quando da análise de risco de inadimplência nas instituições de micro crédito, sendo a decisão sobre a concessão ou renovação de um crédito centrada na avaliação qualitativa desses fatores.

O primeiro “C” a ser entendido é o caráter, o qual se refere à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Schrickel (2000) afirma que este é o mais importante e crítico “C” do

crédito, ainda mais importante que o valor da transação a ser realizada. Pode ser entendido como a intenção do devedor de pagar ao credor sua dívida. É certo que, em muitos casos, é complicado se alguém teve ou não intenção de pagar suas obrigações. Nem sempre um indivíduo ou empresa atrasa suas obrigações em decorrência do seu caráter, pois existem fatores externos que estão interligados ao planejamento financeiro de ambos, que podem afetar as condições do tomador e levá-lo a não realizar o repagamento da dívida.

É importante analisar a veracidade das informações que o cliente presta ao cedente do crédito, verificando se o cliente é confiável no que diz e no que faz. Esta verificação pode e deve ser realizada pesquisando empresas gerenciadoras de risco de crédito, tais como Equifax, Serasa, Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), dentre outras, segundo Santos (2006).

Por fim, em relação ao caráter, Schrickel define que: “O caráter é o ‘C’ insubstituível e nunca negligenciável. Se o Caráter for inaceitável, por certo todos os demais ‘C’ também estarão potencialmente comprometidos, eis que sua credibilidade será também, e por certo, questionável”. (SCHRICKEL, 2000, p.51).

A capacidade refere-se ao julgamento subjetivo do analista de crédito quanto a habilidade dos tomadores de crédito de comprometerem suas receitas em prol do pagamento da dívida a ser contraída.

Segundo Santos (2006), usualmente, os cedentes do crédito tomam por base a renda da pessoa física como fonte primária de pagamento, sendo este o principal referencial para a verificação das condições do cliente de honrar a dívida.

Silva traz uma definição de caráter no âmbito das organizações “A capacidade deve estar relacionada aos fatores que contribuem para a empresa ser competente e competitiva. Isto facilitará sua condição de ser capaz de pagar suas dívidas, mas não é a condição de pagamento”. (SILVA, 1997, p.79).

É preciso avaliar, através dos dados obtidos do tomador do crédito, a capacidade histórica do mesmo de honrar dívidas, ou seja, avaliar como o proponente ao crédito se portou em situações semelhantes no passado.

Schrickel (2000) ainda diz que é preciso avaliar o currículo profissional do indivíduo. Estabilidade de empregos e ascensão profissional na carreira são exemplos de que o candidato ao crédito possui estabilidade profissional (leia-se estabilidade salarial) para honrar com suas dívidas.

O capital refere-se à medição da situação financeira do tomador do crédito. A análise financeira é, inquestionavelmente, um fator relevante para a decisão de crédito. Deve-se levar em conta, ao se analisar este “C”, a composição dos recursos, tanto qualitativamente, como quantitativamente, do proponente ao crédito, bem como onde são aplicados e como são financiados, segundo Santos (2006).

Então, se pode dizer que o capital refere-se às garantias reais que determinado indivíduo possa ter para poder honrar as dívidas, caso a receita principal (por exemplo, salário) não esteja disponível em determinado momento.

No âmbito das organizações, “o Capital refere-se à situação econômico-financeira da empresa, no que diz respeito aos seus bens e recursos que possuem para saldar seus débitos”. (SCHRICKEL, 2000, p.53). E é através da análise do balanço e análise econômico-financeira que se obtém informações valiosas sobre o desempenho e a solidez de determinada empresa, como por exemplo, o quanto de recursos próprios está investido em ativos fixos, qual o seu endividamento para com terceiros, dentre outros, conforme Santos (2006).

Santos ainda define capital como:

“[...] a 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, taxa de juros e paridade cambial; e de crises em economias de países desenvolvidos e emergentes, que mantêm relacionamento com o Brasil”. (SANTOS, 2006, p. 46).

As condições se referem ao ambiente em que o tomador do crédito está inserido, isto é, o meio micro e macroeconômico que influencia as condições de repagamento do indivíduo, segundo Schrickel (2000).

De uma forma mais abrangente, este “C” refere-se às condições de repagamento do candidato ao crédito em relação à sua renda e em relação às modificações no cenário micro e macroeconômico no qual ele está inserido.

Já o “C” Colateral é o oferecimento de garantias por parte do tomador de empréstimo que irão assegurar uma maior segurança ao crédito. Porém, essas garantias não devem ser consideradas como única segurança na decisão do crédito, visto que se os demais “C” não forem analisados corretamente, de nada valerá as garantias, segundo Schrickel (2000).

Santos (2006) corrobora com esta visão complementando-a, afirmando que esta é uma garantia que visa proteger os credores de situações decorrentes da perda de capacidade de repagamento dos tomadores do crédito.

Porém, Schrickel (2000) afirma que este “C” não deve ser utilizado para compensar nenhum dos outros “C’s”, apenas deve ser utilizado para atenuar eventuais pontos negativos nas questões: capacidade, capital e condições. Em nenhuma hipótese deve ser utilizado para compensar ou atenuar efeitos negativos sobre o Caráter, pois um indivíduo que não o possua, provavelmente, não irá possuir garantias passíveis de serem levadas a juízo, segundo Schrickel (2000) e Santos (2006).

2.4 Processo de Análise de Crédito para Pessoa Física

O processo de análise de crédito para pessoa física visa identificar os riscos para a organização que está concedendo o crédito, evidenciar conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador e fazer recomendações sobre o melhor tipo de empréstimo a ser concedido.

A análise ocorrerá conforme as necessidades do solicitante e dentro de um nível de risco aceitável, a partir de documentação apresentada e análise da mesma, objetivando a maximização dos resultados da instituição, segundo Schrickel (2000).

Este processo é extremamente importante para a análise de crédito efetuada em organizações de concessão de micro crédito, principalmente devido à simplificação e desburocratização desta modalidade, conforme explicado anteriormente.

Além disso, a análise subjetiva de crédito não é um exercício que visa ao cumprimento de disposições normativas, mas sim tem por objetivo chegar a uma decisão clara sobre a concessão ou não do crédito ao solicitante, acrescenta Santos (2006).

Porém, o processo de análise subjetiva, como o próprio nome diz, não é uma ciência exata, podendo existir inúmeras soluções para cada situação de concessão, sendo certo que a análise pode fazer emergir opções durante o processo decisório, complementa Blatt (1999).

É preciso dizer, ainda, que a análise de crédito é um processo organizado a fim de reunir e montar todos os fatos que conduzem ao problema, determinar as questões e suposições relevantes para a tomada de decisão, analisar e avaliar os fatos levantados e desenvolver uma decisão a partir das alternativas funcionais e aceitáveis.

Schrickel (2000) complementa que a análise será mais consistente quanto mais presentes e valiosas forem as quantificações dos riscos identificados e praticidade, bem como a viabilidade das conclusões chegadas.

Portanto, o processo de análise de crédito para pessoa física baseia-se na qualidade das informações obtidas e nas decisões decorrentes. Essas decisões devem ser práticas e viáveis dentro de um modelo funcional adaptado à realidade da organização.

Além disso, em qualquer situação de análise de crédito, há três etapas distintas a percorrer, conforme Schrickel (2000):

- a) Análise Retrospectiva: avaliação do desempenho histórico do tomador potencial, analisando os riscos inerentes ao mesmo e como foram contornados. Este processo visa identificar fatores na atual condição do tomador que possam dificultar o pagamento da dívida;
- b) Análise de Tendências: projeção da condição futura do tomador do crédito, a fim de avaliar o nível de endividamento suportável e o quão oneroso será o crédito que se espera obter; e
- c) Capacidade Creditícia: a partir do grau de risco que o tomador apresenta e a projeção do seu nível de endividamento futuro, avaliar a capacidade creditícia do tomador, ou seja, qual a quantia de capital que ele poderá obter junto ao credor.

Para que ocorra uma análise minuciosa de risco da operação de concessão de crédito à pessoa física, é preciso passar por algumas fases distintas durante o processo. Santos (2006) define seis fases para este processo, conforme quadro a seguir:

• Análise Cadastral
• Análise de Idoneidade
• Análise Financeira
• Análise de Relacionamento
• Análise Patrimonial
• Análise de Sensibilidade

Quadro 1: Fases do Processo de Análise de Crédito para Pessoa Física

Fonte: Santos (2006) p. 47.

A análise cadastral refere-se a processo de análise dos dados de identificação dos clientes. Conforme Blatt (1999) evidencia, o sucesso da concessão do crédito depende de informações confiáveis a respeito do cliente. Santos (2006) complementa, dizendo que:

O levantamento e a análise das informações básicas de crédito são requisitos fundamentais para a determinação do valor do crédito, prazo de amortização, taxas de juros e, se necessário reforço ou vinculação de novas garantias. (SANTOS, 2006, p.47).

Segundo o Manual de Normas e Instruções do Banco Central do Brasil (2006), as instituições de crédito, micro crédito e bancos tradicionais só devem conceder empréstimos (crédito) a tomadores se possuírem adequadas e não restritivas informações cadastrais. Schrickel (2000) reafirma todos estes fatos, dizendo que as instituições de crédito devem munir-se de elementos informativos essenciais e indispensáveis sobre o potencial tomador do crédito, antes de manter qualquer tipo de relacionamento concreto ou formalizar alguma operação de crédito.

Porém, todas as instituições de crédito devem atentar para o sigilo das informações coletadas pelos agentes de crédito. Schrickel (2000) sugere que as informações e documentação pessoal devem ser mantidas arquivadas sobre minucioso controle. Tal atenção é necessária para que ocorra sigilo das informações e para que melhor lhe permita o controle, manuseio e atualização dos dados.

Os dados que deverão ser identificados para análise, segundo Santos (2006), deverão ser os seguintes:

- a) Escolaridade;
- b) Estado Civil;
- c) Idade;
- d) Idoneidade;

- e) Moradia (se própria ou alugada e tempo de residência);
- f) Número de dependentes;
- g) Renda (principal e complementar);
- h) Situação legal dos documentos; e
- i) Tempo no atual emprego ou atividade exercida.

Santos (2006) ainda defende que no processo de análise de crédito deve-se considerar todas as informações relacionadas com a situação financeira do cliente, pois a análise conjunta dos dados irá fornecer informações mais precisas para a tomada de decisão.

Para Schrickel (2000), o agente de crédito deve atentar para a seguinte documentação legal:

- a) Certidão de Casamento, se casado (a);
- b) Cédula de Identidade (RG);
- c) Cartão de Identificação do Contribuinte (CPF);
- d) Declaração de Bens (anexo da declaração do Imposto de Renda), conforme Lei 8.009/1990 – Lei de Impenhorabilidade do Bem de Família;
- e) Comprovante de rendimentos;
- f) Comprovante de residência;
- g) Procurações (se houver);
- h) Cartões de Instituições Financeiras (originais); e
- i) Ficha Cadastral preenchida e assinada.

Por fim, Blatt (1999) explica que a ficha cadastral é um resumo da vida do cliente, por meio da qual o credor tem a possibilidade de obter um conhecimento inicial sobre o mesmo. Ele ainda define como “[...] um conjunto de informações financeiras e não financeiras que subsidiam o processo decisório de crédito, auxiliando na avaliação [...] do cliente. (BLATT, 1999, p.78).

Já a análise de idoneidade consiste no levantamento e análise de informações relacionadas à idoneidade do cliente com o mercado de crédito. Segundo Santos (2006), esta análise baseia-se na coleta de informações sobre o solicitante do crédito junto às empresas especializadas no gerenciamento de risco de crédito. Empresas como Serasa e SPC (Serviço de Proteção ao

Crédito) são exemplos de organizações que podem fornecer informações úteis sobre a situação de crédito do cliente.

Para Santos (2006), a análise da idoneidade deve ser um das primeiras informações averiguadas, pois caso o cliente não possua informações negativas as demais informações poderão ser coletadas e analisadas para a análise do risco total.

A idoneidade do cliente pode ainda ser classificada em quatro categorias, conforme Santos (2006):

- a) Sem Restritivos: quando não há informações negativas sobre o cliente no mercado de crédito;
- b) Alertas: quando há registros antigos no mercado de crédito, já solucionados, que não impedem a concessão de novos créditos. Apenas ocorre a exigência de uma análise mais criteriosa por parte do agente de crédito;
- c) Restritivos: indicam que o cliente possui informações desabonadoras no mercado de crédito. São exemplos: registros de atrasos, renegociações e geração de prejuízos a credores. Podem ser classificadas como de caráter subjetivo (de uso interno de instituições do mercado de crédito) ou de caráter objetivo, tais como protestos, registros de cheques sem fundo, ações de busca e apreensão, dentre outros; e
- d) Impeditivos: são apontamentos que impedem que pessoas físicas atuem como tomadores de crédito, a exemplo de bloqueios de bens, impedimentos no Sistema Financeiro da Habitação (SFH), proibições legais de concessão de crédito, dentre outros.

Em relação à análise financeira, Blatt (1999) explica que a mesma é primordial para a determinação das forças e franquezas financeiras do cliente, a partir das informações das demonstrações financeiras do mesmo. A análise da renda total do cliente e posterior análise de compatibilidade com os créditos pretendidos é uma fase de vital importância no processo de análise dos riscos de crédito.

Para Black; Morgan (*apud* Santos, 2006), deve ser dada atenção especial à análise da renda, pois consideram existir relação direta entre a renda e a taxa de inadimplência de pessoas físicas. Santos (2006) ainda diz que é de suma importância determinar o valor exato da renda e a sua regularidade, bem como a probabilidade de continuar sendo recebida. Desta maneira é possível identificar fatores que poderão vir a prejudicar o futuro pagamento da dívida contraída.

Autores como Santos (2006), Blatt (1999) e Schrickel (2000) definem os Demonstrativos de Pagamento, Declaração de Imposto de Renda e Extratos Bancários como as melhores fontes de informações sobre a renda do cliente.

Os Demonstrativos de Pagamento, fornecidos pelos empregadores dos solicitantes de crédito, constituem-se na fonte mais utilizada pelas instituições de concessão de crédito. A Declaração do Imposto de Renda é uma fonte alternativa de dados que possibilita um melhor cálculo sobre a renda média mensal do solicitante, segundo Santos (2006).

No caso de pessoas físicas autônomas ou profissionais que trabalhem em atividades sazonais, o agente de crédito deve tomar especial cuidado com discrepâncias na renda média mensal do cliente. Para Santos (2006), nessa situação, a comprovação da renda é de extrema dificuldade e por isso o agente de crédito deve se basear em cálculos aproximados a partir de demonstrativos bancários, tais como extratos de contas bancárias.

É sugerido, por Santos (2006), a construção de um Balanço Patrimonial adaptado do solicitante do crédito, por parte do agente de crédito. Tal instrumento visa uma melhor visualização dos ativos e passivos a fim de determinar a situação financeira e capacidade de pagamento do cliente. Segue um exemplo de balanço hipotético sugerido por Santos (2006):

ATIVOS	PASSIVOS
Ativos Conversíveis em Renda em Prazos Inferiores a 12 Meses (Circulantes) Dinheiro disponível e/ou em conta corrente Dinheiro em aplicações financeiras Salário a receber Prestação de serviços a receber Aluguel a receber Pensão a receber Outros	Passivos Amortizáveis em Prazos Inferiores a 12 Meses (Circulantes) Crediário Empréstimos bancários Mensalidade escolar Planos de saúde Aluguel residencial Impostos e taxas Outros
Ativos Conversíveis em Renda em Prazos Superiores a 12 Meses Contas a receber (venda de patrimônio) Depósitos compulsórios Outros	Passivos Amortizáveis em Prazos Superiores a 12 Meses Financiamentos imobiliários Financiamentos de veículos Outros
Investimentos Bens primários (alimentos, vestuário, etc.) Bens móveis, imóveis e societários	Patrimônio Líquido Capital + Reservas Resultados Acumulados
Total do Ativo	Total do Passivo e Patrimônio Líquido

Quadro 2: Balanço Patrimonial Hipotético

Fonte: Santos (2006) p.51

Os ativos representam os bens, tanto financeiros como patrimoniais, dos clientes. São colocados em ordem de liquidez, iniciando pelos ativos que melhor possam ser convertidos em receita imediata, representados por valores em conta corrente, salário e outros, até os ativos menos líquidos, como por exemplo, veículos e imóveis. Os passivos representam todos os compromissos que o cliente assumiu com o mercado de crédito ou para a compra de bens e serviços. São organizados de maneira a iniciar pelos de maior solvência (imediate) até os de maior prazo de pagamento.

Segundo Santos (2006), quanto maior for o saldo do ativo total em relação ao passivo total, maior será a capacidade de o cliente honrar as dívidas adquiridas. Neste caso, o patrimônio líquido, calculado pela diferença entre o total dos ativos e o total dos passivos, será um excelente indicador da riqueza do cliente e, por conseguinte, da capacidade de pagamento do mesmo.

A análise de relacionamento baseia-se principalmente na análise realizada sobre as informações extraídas do histórico do relacionamento do cliente com o credor e o mercado de crédito. Quando o cliente já é conhecido da instituição de concessão de crédito, é possível extrair informações de créditos adquiridos anteriormente, taxas de juros aplicadas, frequência de utilização, pontualidade na amortização, dentre outros.

Santos (2006) acredita que essa análise de relacionamento auxilia na análise da idoneidade do cliente e pode garantir uma decisão mais favorável ou não à concessão do crédito. Contudo, aponta a dificuldade dos agentes de crédito de conseguirem informações precisas junto a outras instituições de crédito devido à necessidade de manter sigilo sobre as operações com que trabalham.

Conhecer o patrimônio dos clientes é importante no processo de análise de crédito, principalmente para que seja possível vinculá-lo em contratos de crédito sempre que for verificada a existência de algum risco maior.

A análise patrimonial é frequentemente utilizada para a avaliação das garantias que os clientes podem oferecer para vincularem ao contrato de concessão, segundo Santos (2006). O autor define garantia como a vinculação de um bem que assegure a liquidação do crédito caso o tomador não honre suas dívidas.

Entretanto, Blatt (1999) defende que a concessão do crédito não pode estar atrelada ao bem disposto como garantia, pois assim a organização estaria comprando um bem que não é de interesse.

Santos (2006) complementa dizendo que a finalidade da garantia é evitar que fatores imprevisíveis impossibilitem a quitação do crédito adquirido pelo solicitante. O Banco Central estabelece que as instituições financeiras que trabalham com a concessão de crédito devem exigir dos solicitantes garantias suficientes para garantir o retorno do capital utilizado na operação.

Porém, fica a cargo da instituição de concessão de crédito definir quais garantias serão aceitas, bem como a real necessidade das mesmas para a realização da operação de crédito. Além disso, Santos (2006) diz que as garantias reais (bens) devem ser corretamente analisadas para se verificar a possibilidade de solvência das mesmas, assim como seu valor de mercado real e a existência de ações legais que impeçam que sejam utilizadas.

A análise de sensibilidade é uma fase extremamente importante do processo de análise de concessão de crédito. É através dela que o agente de crédito ou analista financeiro irá monitorar a situação macroeconômica a fim de prever situações que poderão aumentar o nível de risco da operação.

Santos (2006) cita como exemplo o monitoramento das taxas de juros. Esses aumentos podem desencadear redução do nível de atividade econômica e até recessão, reduzindo a capacidade de geração e retenção de caixa das pessoas físicas, comprometendo a capacidade de pagamento das mesmas.

É importante que os analistas de crédito monitorem a situação do mercado a fim de prever situações de desequilíbrio na economia que poderão acarretar um aumento na inadimplência de suas carteiras de crédito. Blatt (1999) explica que uma correta avaliação do mercado pode ajudar a definir quais taxas serão praticadas, quais prazos de pagamento são mais favoráveis e em quais situações o solicitante poderá vir se tornar inadimplente.

2.5 Método Credit Scoring de Análise de Crédito

A aplicação de modelos de *credit scoring* e outras ferramentas para análises de crédito se iniciaram na década de 1930, em companhias seguradoras, conforme Blatt (1999). Porém, seu desenvolvimento em instituições financeiras deu-se a partir da década de 1960, conforme Vasconcellos (2002).

Este modelo proporciona uma vantagem competitiva para a organização, porém, apenas após a estabilização da economia brasileira, em 1994, é que começou a ser difundido no Brasil.

O termo *credit scoring* é utilizado para descrever métodos estatísticos adotados para classificar candidatos à obtenção de um crédito em grupos de risco. Segundo Blatt (1999) a partir do histórico de concessões de crédito efetuadas por uma instituição de crédito é possível, através de técnicas estatísticas, identificar as variáveis sócio-econômicas que influenciam na capacidade do cliente em pagar o crédito, ou seja, na qualidade do crédito da pessoa física.

O método de *credit scoring* é baseado na classificação de candidatos a crédito em grupos de acordo com seus prováveis comportamentos de pagamento. Vasconcellos (2002) informa que a probabilidade de um candidato gerar ou não um risco a organização deve ser estimada com base nas informações que o tomador fornecer na data do pedido de concessão, e a estimativa servirá como fundamento para a decisão de aprovação ou não do crédito.

Santos (2006) complementa, explicando que o modelo, baseado em informações do passado recente da carteira de crédito, gera notas (*scores*) para novos candidatos ao crédito que representam a expectativa de que os clientes paguem suas dívidas sem se tornarem inadimplentes.

Assim, conforme Zerbini (2000), o modelo de *credit scoring* é uma ferramenta valiosa para decisões de aprovação ou não de pedidos de crédito, obedecendo à hipótese de que o público alvo da carteira de crédito, após a implementação do modelo, se mantenha o mesmo que no passado recente sobre o qual todo o procedimento estatístico se baseia.

A partir de uma equação gerada através de variáveis referentes ao candidato à operação de crédito, os analistas de *credit scoring* geram uma pontuação que representa o risco de inadimplência, ou seja, o *escore* que resultante da equação de *credit scoring* pode ser interpretado como probabilidade de inadimplência.

Conforme ressalta Saunders (2000), o *escore* pode ser utilizado para classificação de créditos como adimplentes ou inadimplentes, bons ou maus, desejáveis ou não, de acordo com a pontuação obtida por cada crédito. Esta classificação, por sua vez, pode orientar a decisão do analista em relação à concessão ou não do crédito solicitado.

Assim, a idéia essencial dos modelos de *credit scoring* é identificar certos fatores-chave que influenciam na adimplência ou inadimplência dos clientes, permitindo a classificação dos mesmos em grupos distintos e, como consequência, a decisão sobre a aceitação ou não do crédito em análise.

A diferenciação desse modelo em relação aos modelos subjetivos de análise de crédito se dá pelo fato da seleção dos fatores-chave e seus respectivos pesos ser realizada através de processos estatísticos. Além disso, a pontuação gerada para cada cliente, a partir da equação do modelo *credit scoring*, fornece indicadores quantitativos das chances de inadimplência desse cliente, conforme Blatt (1999).

Os modelos de *credit scoring* podem ser aplicados tanto à análise de crédito de pessoas físicas quanto a empresas. Quando aplicados a pessoas físicas, eles utilizam informações cadastrais e sócio-econômicas dos clientes de acordo com Vasconcellos (2002).

Blatt (1999) ressalta que a metodologia básica para o desenvolvimento de um modelo de *credit scoring* não difere entre aplicações para pessoa física ou jurídica, sendo que as seguintes etapas devem ser cumpridas para o seu desenvolvimento:

- a) Planejamento e definições: mercados e produtos de crédito para os quais serão desenvolvidos o sistema, finalidades de uso, tipos de clientes, conceito de inadimplência a ser adotado e horizonte de previsão do modelo;
- b) Identificação das variáveis potenciais: caracterização do proponente ao crédito, caracterização da operação, seleção das variáveis significativas para o modelo e análise das restrições a serem consideradas em relação às variáveis;
- c) Planejamento amostral e coleta de dados: seleção e dimensionamento da amostra, coleta dos dados e montagem da base de dados;
- d) Determinação da fórmula de escoragem através de técnicas estatísticas, como por exemplo, a análise discriminante ou regressão logística; e
- e) Determinação do ponto de corte, a partir do qual o cliente é classificado como adimplente ou bom pagador; em outras palavras, é o ponto a partir do qual a instituição financeira pode aprovar a liberação do crédito.

Segundo Chaia (2003), os modelos de *credit scoring* propriamente ditos são ferramentas que dão suporte à tomada de decisão sobre a concessão de crédito para novas aplicações ou novos clientes.

Chaia (2003) faz o seguinte resumo das principais vantagens dos modelos *credit scoring*:

- a) Consistência: são modelos bem elaborados, que utilizam a experiência da instituição, e servem para administrar objetivamente os créditos dos clientes já existentes e dos novos solicitantes;
- b) Facilidade: os modelos *credit scoring* tendem a ser simples e de fácil interpretação, com instalação relativamente fácil. As metodologias utilizadas para construção de tais modelos são comuns e bem entendidas, assim como as abordagens de avaliação dos mesmos;
- c) Melhor organização da informação de crédito: a sistematização e organização das informações contribuem para a melhoria do processo de concessão de crédito;
- d) Redução de metodologia subjetiva: o uso de método quantitativo com regras claras e bem definidas contribui para a diminuição do subjetivismo na avaliação do risco de crédito; e
- e) Maior eficiência do processo: o uso de modelos *credit scoring* na concessão de crédito direciona os esforços dos analistas, trazendo redução de tempo e maior eficiência a este processo.

Chaia (2003) também demonstra as principais desvantagens dos modelos de *credit scoring*:

- a) Custo de desenvolvimento: desenvolver um sistema *credit scoring* pode acarretar custos, não somente com o sistema em si, mas também com o suporte necessário para sua construção, como por exemplo, profissionais capacitados, equipamentos, coleta de informações necessárias ao desenvolvimento do modelo, dentre outros;
- b) Excesso de confiança nos modelos: algumas estatísticas podem superestimar a eficácia dos modelos, fazendo com que usuários, principalmente aqueles menos experientes, considerem tais modelos perfeitos, não criticando seus resultados;
- c) Falta de dados oportunos: se o modelo necessita de dados que não foram informados, pode haver problemas na sua utilização na instituição, gerando resultados diferentes dos esperados. Além da falta de algumas informações necessárias, faz-se necessário analisar também a qualidade e fidedignidade das informações disponíveis, uma vez que elas representam o insumo principal dos modelos de *credit scoring*; e

d) Interpretação equivocada dos *escores*: o uso inadequado do sistema devido à falta de treinamento e aprendizagem de como utilizar suas informações pode ocasionar problemas sérios à instituição.

Verifica-se, portanto, que os modelos de *credit scoring* podem trazer significativos benefícios à instituição quando adequadamente desenvolvidos e utilizados. No entanto, eles também possuem limitações que precisam ser bem avaliadas antes do desenvolvimento e implementação de um modelo dessa natureza.

3 METODOLOGIA

Todo estudo deve ter critérios para a captação de dados, essenciais para a realização do trabalho, de maneira que os mesmos sejam colhidos corretamente. A veracidade desses dados pode definir a consistência de toda a pesquisa. Isso torna a definição da metodologia do trabalho uma etapa muito relevante.

3.1 Classificação da Pesquisa

Cada pesquisa pode ser classificada, segundo Vergara (1997) utilizando dois critérios: quanto aos fins e quanto aos meios. A partir disto, divide-se a pesquisa em outras classificações, de acordo com os objetivos que se busca resolver neste trabalho e as ferramentas capazes de auxiliarem o pesquisador a atendê-las.

Quanto aos fins, seguido a linha de raciocínio de Vergara (1997), este estudo pode ser classificado como inicialmente exploratório, pois é realizado em uma área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por parte do pesquisador e porque haverá uma exploração do tema a ser pesquisado. Esta pesquisa também pode ser definida, posteriormente como descritiva, pois revelará as singularidades e conexões de um determinado fenômeno e tentará esclarecer os processos do setor em estudo, apresentando suas características.

Quanto aos meios, este trabalho pode ser classificado, segundo Vergara (1997) como pesquisa de campo, uma vez que o estudo será realizado no local em que o fenômeno pesquisado ocorre; pesquisa de laboratório, já que será realizada em local determinado; pesquisa documental, pois as fontes de alguns dados serão documentos arquivados na organização; pesquisa bibliográfica, pois materiais publicados, como livros e revistas, são utilizados como fontes de dados; pesquisa *ex post facto*, quando se refere a um fato já ocorrido e cujas variáveis não poderão ser controladas pelo pesquisador; e estudo de caso, porque se coletará dados de um caso particular, analisando-o de forma profunda e detalhada.

Segundo Chizzotti (2001), essa pesquisa é também qualitativa, pois se baseia em dados que vêm de relações interpessoais e serão analisados a partir do significado que estes darão aos seus atos.

3.2 População

Quando se realiza uma pesquisa, é necessário determinar a população que irá ser estudada. A população é, para Vergara (1997), um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo), que possuem as características que serão objeto de estudo.

O estudo em questão foi desenvolvido com seis pessoas que trabalham no SESI. O Coordenador do SESICred será entrevistado com o objetivo de informar como são exatamente os processos da área pesquisada. Com esse mesmo objetivo será entrevistada a Consultora Financeira da área de administração e finanças, que exerce papel fundamental na tomada de decisão.

Além destes, serão entrevistados o Agente de Crédito da Unidade da Grande Florianópolis, a fim de obter informações sobre o processo de análise de crédito realizado nas Unidades Regionais do SESI de Santa Catarina, a Analista Financeira da Unidade da Grande Florianópolis, o Consultor em Treinamento e Desenvolvimento do SESI e o Advogado do Sistema FIESC.

3.3 Coleta de Dados

Uma pesquisa qualitativa pode se valer de vários instrumentos de coleta de dados, este projeto utilizará entrevistas com os responsáveis pelas áreas em estudo. Elas serão, conforme Mattar (1999) semi-estruturadas, ou seja, com perguntas previamente definidas, mas com total abertura para outros comentários por parte dos pesquisados. Também será realizada a observação estruturada e não disfarçada, buscando identificar as ações a serem praticadas pelas áreas em

estudo com a concordância dos observados. Visando atender aos objetivos da pesquisa, as seguintes perguntas servirão de base para o processo de coleta de dados utilizando as entrevistas:

- a) Como é o processo de concessão de crédito?
- b) Como funciona o processo de análise de crédito?
- c) Quem é a pessoa responsável pelo processo de análise de crédito?
- d) Quem define a metodologia de análise de crédito?
- e) Qual são os documentos analisados no processo de concessão de crédito?
- f) Como é realizada a análise de idoneidade?
- g) Como é realizada a análise financeira do cliente?
- h) Como é realizado o processo de cobrança de clientes inadimplentes?
- i) É realizada análise sócio-econômica?
- j) Como é determinado o perfil de cada cliente?
- k) Como é documentado o processo de análise de crédito?
- l) É realizado algum tipo de análise estatística no processo de análise de crédito?
- m) Como é avaliado o correto funcionamento do processo de análise de crédito?

Com o intuito de atender aos questionamentos da pesquisa, os estudiosos elaboram e aplicam uma variedade de técnicas. Lakatos e Marconi (1990) definem técnica como sendo “um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte” e classificam as principais técnicas em: documentação indireta, documentação direta, observação direta intensiva, observação direta extensiva.

A documentação indireta é o levantamento de dados secundários, que é uma etapa decisiva para o desenvolvimento de uma pesquisa científica. Esta persegue dados e pode ser realizada de duas maneiras: pesquisa documental e pesquisa bibliográfica (Lakatos e Marconi, 1990). A pesquisa documental é fundamentada em fonte de dados que se encontram restritas a documentos, constituindo o que se determina como fontes primárias.

Serão realizadas pesquisas em dados secundários nos sistemas de informações disponíveis para os colaboradores da organização em estudo, como instruções normativas explicitando os processos de análise de crédito e cobrança, disponíveis a todos os trabalhadores da organização por meio da rede virtual de informações e também a dados da empresa referentes aos objetivos organizacionais, que serão repassados pelo Coordenador do Projeto SESICred.

3.4 Limitações da Pesquisa

Os desafios desse estudo ocorreram durante a coleta de dados financeiros do SESICred, pois a organização relutou em expor esses dados. Outro problema enfrentado foi à dificuldade em encontrar bibliografia sobre análise de crédito para pessoas físicas no âmbito do micro crédito.

Porém, a principal limitação desta pesquisa é a impossibilidade de generalização dos resultados, ou seja, ocorre a impossibilidade de se transportar os resultados obtidos para outras organizações, pois cada uma vivencia um determinado momento e uma determinada problemática muito particular ao negócio da empresa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo objetiva a apresentação de um plano de ação voltado às melhorias no processo de análise de crédito do SESICred. Para tanto, inicialmente será feita a caracterização do SESICred, demonstrando seu histórico, bem como características administrativas e financeiras do mesmo. Em seqüência, será feita uma análise do processo de concessão e análise de crédito empregado, bem como a apresentação dos resultados. Por fim, é apresentado um plano de ações voltado a melhoria na qualidade de obtenção de recursos para fomentar as atividades do SESICred e do SESI.

4.1 O Projeto SESICred

O SESI é uma entidade privada integrante do Sistema Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (Sistema FIESC), que por sua vez, é filiada à Confederação Nacional da Indústria (CNI).

O Departamento Regional do SESI de Santa Catarina foi inaugurado oficialmente em 6 de dezembro de 1951. Durante a década de 1950, foram instaladas as unidades regionais (hoje, Centros de Atividades) nos principais pólos industriais do estado.

A organização está ligada às ações de responsabilidade social, tendo como compromisso, apoiar e estimular o desenvolvimento social da indústria do estado de Santa Catarina, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

O SESI é caracterizado como empresa de grande porte, sem fins lucrativos, mantida pela contribuição das indústrias catarinenses e pelo retorno dos seus próprios negócios. No Brasil, está presente em todos os Estados e no Distrito Federal por intermédio de Departamentos Regionais, cada qual com jurisdição na respectiva base territorial e com autonomia técnica, financeira e administrativa.

Em Santa Catarina, o SESI conta, no ano de 2006, com uma Direção Regional em Florianópolis, 21 Unidades de Operações Sociais, 11 Unidades Regionais, 81 Farmácias em todo

estado, 62 Cozinhas Industriais em quatro estados brasileiros, 12 unidades SESI Escola, 6 unidades SESI Clínica e 14 Unidades SESICred. Além disso, conta com 3.511 colaboradores, 293 municípios atendidos e 3.270 clientes ativos.

Diversos são os serviços que o SESI disponibiliza. São eles:

- a) Saúde: Odontologia, perfil profissiográfico previdenciário, programa de prevenção ao câncer ginecológico, programa de controle médico de saúde ocupacional, de prevenção e levantamento de riscos ambientais, exames, cursos, palestras e assessorias, SESI Clínica;
- b) Educação: Educação infantil e de jovens e adultos, programa Super Ação Jovem, SESI Indústria de talentos e UniSESI;
- c) Lazer: Esporte, Ginástica na Empresa, Eventos e instalações de Lazer;
- d) Consultoria Social: Relatórios e balanço social, inclusão do portador de deficiência e trabalhador reabilitado na empresa, voluntariado empresarial, gestão de responsabilidade social, gestão de clima organizacional, de qualidade de vida no trabalho e bem-estar, desenvolvimento das relações interpessoais e gerenciamento do estresse ocupacional, gestão da diversidade, Gestão AA 1000, certificação SA 8000;
- e) Farmácia: 81 lojas presentes em 39 municípios catarinenses, farmacêuticos à disposição em horário integral, serviço de tele-entrega, manipulação, convênios, medicamentos com preços acessíveis, maior variedade de medicamentos genéricos do Estado, Programa Fidelidade.
- f) Alimentação: Refeições coletivas, em 62 cozinhas industriais, serviços especiais, orientação nutricional, consultoria em análise de perigo e pontos críticos de controle; e
- g) SESICred: Linhas de crédito social para a melhoria das condições sociais do trabalhador da indústria e parceria com as empresas na concessão de crédito social.

Cabe ressaltar que o SESI de Santa Catarina tem como missão, “contribuir para o fortalecimento da indústria e o exercício de sua responsabilidade social, prestando serviços integrados de educação, saúde e lazer, com vistas à melhoria da qualidade de vida para o trabalho e ao desenvolvimento sustentável” (SESI-CRED, 2004).

Há 50 anos atua de maneira enfática junto aos trabalhadores da indústria, buscando a melhoria da qualidade de vida do trabalhador catarinense, a organização desenvolveu produtos na área de alimentação, farmácia, saúde, lazer, educação e responsabilidade social.

Observando o crescente mercado de micro crédito, visualizou-se uma grande oportunidade de contribuir ainda mais com a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores da indústria. Iniciou-se assim, no final do ano de 2001 a elaboração do SESICred.

No ano de 2002, o produto SESICred passou pela fase de planejamento e implantação, bem como avaliação dos resultados iniciais. O programa se consolidou em 2003 junto aos clientes como um serviço para melhoria das condições sociais dos funcionários das indústrias filiadas, através da concessão de crédito de maneira prática, com linhas voltadas às suas necessidades.

No ano de 2003 o SESICred garantiu sua expansão para dois novos municípios, Joinville e São José, além das unidades de Blumenau, Chapecó, Concórdia, Criciúma e Tubarão, realizando um total de 1.295 contratos, segundo SESICRED (2004).

Em 2004 um produto do projeto teve destaque, tornando-se um diferencial da organização. O SESI, inovando o conceito de micro crédito em Santa Catarina, desenvolveu a orientação sobre orçamento familiar, onde o trabalhador é instruído sobre a correta utilização de seus recursos financeiros, como por exemplo, quanto que ele poderá comprometer de seu salário para o pagamento das prestações de um financiamento.

Foram realizadas aproximadamente oitenta palestras coletivas ao longo do ano de 2004, com média de 50 pessoas por palestra. As orientações individuais chegaram ao número de 650. Estima-se que 3.885 familiares foram beneficiados indiretamente através da concessão do crédito social e da orientação sobre orçamento, segundo dados do SESICRED (2004).

Atualmente possui dez produtos (linhas de financiamento), sendo estes:

- a) Orçamento Familiar: assessoria ao tomador do crédito pelo agente de crédito, a qual se dará inicialmente com uma consultoria individual e/ou uma palestra coletiva sobre orçamento familiar, conforme apresentação padrão e posterior acompanhamento do crédito durante a sua vigência;
- b) Programas de Responsabilidade Social: financiamento de projetos sociais, organizados pelas indústrias ou associações das mesmas, para os colaboradores e/ou comunidade;

- c) Habitação: fornecimento de crédito com a finalidade de possibilitar a aquisição de materiais de construção, para ampliação e reforma, bem como a aquisição de kit para construção de residências pré-fabricadas;
- d) Próteses, Aparelhos Odontológicos, Óculos e Lentes Corretivas: destina-se a possibilitar a reintegração à sociedade do indivíduo que possuir alguma deficiência física, que possa ser atendida por meio da aquisição de próteses ortopédicas e dentárias, aparelhos odontológicos, óculos e lentes corretivas de visão, resultando em uma melhor qualidade de vida ao mesmo;
- e) Aparelho Auditivo: visa possibilitar à reintegração do indivíduo à sociedade por meio da compra de aparelhos auditivos;
- f) Tratamento Odontológico: tem por objetivo possibilitar ao indivíduo a melhoria da sua saúde por meio de tratamento odontológico;
- g) Equipamentos de Informática: fornecimento de crédito para possibilitar ao indivíduo o acesso à informação através da aquisição de equipamentos de informática, com o objetivo de ampliar sua socialização pelo contato com novas tecnologias, aprimoramento profissional e em consequência melhoria de sua qualidade de vida;
- h) Cirurgias: fornecimento de crédito para o pagamento de procedimentos cirúrgicos que visam à melhoria da saúde do tomador ou de algum familiar do mesmo. Ressalta-se que nessa modalidade estarão excluídas as cirurgias meramente estéticas;
- i) Cursos de Pós-Graduação e Técnicos: visa possibilitar ao indivíduo seu aprimoramento técnico, buscando uma melhor qualificação profissional com o objetivo de ascensão em sua carreira; e
- j) Medicamentos: objetiva o fornecimento de crédito para o pagamento de medicamentos, para tratamentos com caráter específicos e temporários, que visam à melhoria da saúde do tomador ou de algum familiar do mesmo.

A administração do programa é feita pelo Coordenador do SESICred, o qual é responsável por analisar as informações financeiras e desenvolver as estratégias de atuação para garantir o retorno do capital. As estratégias do projeto levam em consideração as características básicas do micro crédito:

- a) Ágil para atender a dinâmica do mercado;

- b) Baixo nível de exigência de documentação;
- c) Taxas de juros abaixo do nível praticado pelo sistema bancário tradicional;
- d) Gerência profissional da carteira de crédito; e
- e) Ações específicas para o público-alvo.

Porém, a característica de se exigir um nível menor de documentação, ou seja, menor necessidade de garantias dificulta a análise da idoneidade do cliente. A menor exigência de garantias pode levar o tomador do crédito a não cumprir com suas obrigações ou mesmo não ser possível observar se o mesmo tem capacidade total de cumprir com elas.

Corroborando com estas afirmações, Santos (2006) discorre:

A determinação do risco de crédito baseia-se na veracidade dos dados financeiros disponíveis no mercado e fornecidos pelos clientes. Todavia, empresas e pessoas físicas podem omitir e/ou manipular informações (financeiras, patrimoniais e de idoneidade), visando beneficiarem-se na análise de crédito. Conseqüentemente, aprovações de crédito baseadas em informações não compatíveis com a real situação financeira dos clientes expõem os credores ao problema da seleção adversa, ou seja, o da concessão de financiamento para clientes de alto risco. (SANTOS, 2006, p. 20).

A análise financeira deve ser realizada objetivando a diminuição do risco a qual a organização esta exposta nas operações de concessão de crédito. Schrickel (2000) afirma que o principal objetivo da análise de crédito é o de identificar os riscos quanto à capacidade de repagamento do tomador, possibilitando assim a melhor estruturação do crédito a conceder, mantendo assim a maximização dos resultados da organização.

Pelo exposto, torna-se imprescindível que os agentes de crédito do SESICred possuam ferramentas que possibilitem a melhor avaliação possível do tomador do crédito. Este produto do SESI possui uma técnica de avaliação de clientes, porém, esta ainda não foi avaliada pela organização para a identificação de suas falhas.

4.2 Características Financeiras do SESICred

Os recursos financeiros do SESICred, destinados a promoção de seus produtos, são provenientes de recursos próprios oriundos das operações do SESI. Por este motivo torna-se

imprescindível a correta administração do capital, pois o não retorno financeiro pode afetar toda a organização.

Para o ano de 2006, por exemplo, foi orçado sete milhões e quatrocentos mil reais para a realização das operações de concessão de crédito, distribuídos nas principais unidades do SESCred, conforme quadro a seguir:

Orçamento para operações de crédito em 2006	
UNIDADES	CAPITAL (META)
Blumenau	700.000,00
Chapecó	650.000,00
Concórdia	450.000,00
Criciúma	500.000,00
Fraiburgo	250.000,00
Itajaí	350.000,00
Jaraguá do Sul	250.000,00
Joinville	600.000,00
Lages	250.000,00
Rio do Sul	250.000,00
São Bento	500.000,00
São José	400.000,00
São Miguel	250.000,00
Tubarão	500.000,00
Total	5.900.000,00
Caçador (segundo semestre)	150.000,00
Reserva	1.350.000,00
Total Geral	7.400.000,00

Quadro 3: Orçamento para Operações de Crédito em 2006

Fonte: Do próprio autor

Este capital, distribuído entre os principais pólos em que o projeto possui agentes atuantes, é destinado à promoção de suas atividades, bem como para garantir as operações de crédito junto a seus clientes. As cidades de maior destaque são Blumenau, Chapecó e Joinville, reconhecidas áreas de alta concentração industrial.

Com o orçamento disponível, o SESICred obteve os seguintes resultados em 2006, subdivididos nos doze meses do ano:

Período	Número de Contratos		
	Meta	Realizado	Variação %
Jan./06	159	153	-3,77%
Fev./06	159	176	10,69%
Mar./06	159	204	28,30%
Abr./06	159	198	24,53%
Mai./06	159	196	23,27%
Jun./06	159	193	21,38%
Jul./06	239	174	-27,20%
Ago./06	239	203	-15,06%
Set./06	239	190	-20,50%
Out./06	239	209	-12,55%
Nov./06	239	186	-22,18%
Dez./06	239	158	-33,89%
Total Acumulado	2.385	2.240	-6,08%
Meta do Ano	2.385	2.240	-6,08%

Quadro 4: Resultados Acumulados do SESICred em 2006

Fonte: Do próprio autor

Conforme explicação do Coordenador do projeto, o número de contratos realizados ficou 6,08% abaixo da meta esperada para 2006, porém o volume de capital aplicado diretamente na concessão de crédito foi maior que a meta (3,17% maior), fato este perceptível no quadro a seguir:

Período	Volume de Empréstimo (R\$)		
	Meta	Realizado	Variação %
Jan./06	393.334	412.955	4,99%
Fev./06	393.334	474.447	20,62%
Mar./06	393.333	493.744	25,53%
Abr./06	393.333	511.859	30,13%
Mai./06	393.333	526.781	33,93%
Jun./06	393.333	505.572	28,54%
Jul./06	590.000	483.081	-18,12%
Ago./06	590.000	591.912	0,32%
Set./06	590.000	500.979	-15,09%
Out./06	590.000	605.252	2,59%
Nov./06	590.000	541.815	-8,17%
Dez./06	590.000	438.855	-25,62%
Meta do Ano	5.900.000	6.087.252	3,17%

Quadro 5: Volume de Empréstimos do SESCOred em 2006

Fonte: Do próprio autor

A partir do volume de empréstimos realizado no ano de 2006, o SESCOred obteve o seguinte resultado operacional:

DRE - Sesiered / Consolidado		
Descrição	Acumulado 2006	
	Valor (R\$)	% Part.
1 - Receitas	2.240.139	100,0%
1.1 Receitas de Contratos	2.090.381	93,3%
1.2 Descontos Obtidos		0,0%
1.3 Rendas de Aplicações	-	0,0%
1.4 Rendas Eventuais	149.758	6,7%
2 - Deduções da Receita	-	0,0%
2.1 Impostos - ICMS	-	0,0%
3 - Receitas Líquidas	2.240.139	100,0%
4 - Custos dos Contratos	-	0,0%
4.1 Custos do Contrato	-	0,0%
5 - Resultado Bruto	2.240.139	100,0%
6 - Despesas Operacionais	1.103.098	49,2%
6.1 Pessoal e Encargos	429.566	19,2%
6.2 Ocupação e Utilidade	61.628	2,8%
6.3 Materiais de Consumo	56.718	2,5%
6.4 Despesas de Viagens	12.515	0,6%
6.5 Materiais de Distrib. Gratuita	1	0,0%
6.6 Serviços de Terceiros	87.830	3,9%
6.7 Arrendamento Mercantil	309	0,0%
6.8 Bolsistas e Estagiários	1.562	0,1%
6.9 Despesas Financeiras	151.711	6,8%
6.10 Impostos, Taxas e Contribuições	254.047	11,3%
6.11 Despesas Diversas	104	0,0%
6.12 Despesas Depreciação	47.107	2,1%
7 - Resultado Operacional	1.137.042	50,8%
8 - Provisão p/ Marketing	-	0,0%
9 - Rateio Despesas de Gestão e Apoio (ABC)	100.000	5,0%
10 - Outras Provisões	-	0,0%
11 - Resultado Líquido	1.037.040	46,3%

Quadro 6: DRE Consolidada do SESICred

Fonte: Do próprio autor

Em 2006 o projeto obteve um resultado líquido de um milhão, trinta e sete mil e quarenta reais, a partir de uma receita bruta de dois milhões, duzentos e quarenta mil e cento e trinta e nove reais, diminuídos de uma despesa operacional de um milhão, duzentos e três mil e noventa e oito reais. O resultado líquido de 2006 foi de 46,3% da receita bruta do período.

O resultado líquido projetado para 2006, conforme dados do Coordenador do SESICred, era de fechar o período com um débito de quatrocentos e cinquenta e três mil e quinhentos e sessenta reais, superado em muito pelo realizado.

O quadro a seguir demonstra a evolução do resultado do projeto no ano de 2006:

Período	Receita Bruta		Resultado		
	Orçada (R\$)	Realizada (R\$)	Orçado (R\$)	Realizado (R\$)	Realizado Em %
Jan./06	97.255	170.836	(22.827)	113.244	66,3%
Fev./06	101.671	186.643	(20.115)	121.771	65,2%
Mar./06	106.456	190.765	(18.000)	59.355	31,1%
Abr./06	111.223	202.376	(14.414)	109.171	53,9%
Mai./06	114.842	207.941	(127.808)	102.504	49,3%
Jun./06	117.952	(21.673)	(35.391)	(113.116)	521,9%
Jul./06	121.169	299.593	(44.502)	186.633	62,3%
Ago./06	127.824	183.179	(41.434)	90.582	49,4%
Set./06	135.047	181.096	(37.968)	73.121	40,4%
Out./06	141.870	197.595	(34.384)	76.748	38,8%
Nov./06	148.963	214.069	(30.492)	108.489	50,7%
Dez./06	156.296	227.718	(26.226)	108.536	47,7%
Total Acumulado	1.480.567	2.240.139	(453.560)	1.037.040	46,3%

Quadro 7: Receita Operacional do SESICred em 2006

Fonte: Do próprio autor

Conforme dados da Consultora Financeira do SESI, o SESICred possui duzentos e dois contratos inadimplentes, totais ou parciais, em um valor aproximado de cento e setenta e cinco mil reais. Este valor representa aproximadamente 17% do faturamento líquido do ano de 2006.

O quadro a seguir demonstra o total da inadimplência dos clientes do SESICred, distribuído nas principais regiões de atuação:

Região	Área Atuação	Valor Atual Corrigido
REGIONAL BLUMENAU		R\$ 28.550,95
REGIONAL GRANDE FLORIANÓPOLIS		R\$ 13.422,41
REGIONAL ITAJAÍ - BRUSQUE		R\$ 33.200,62
REGIONAL JARAGUA DO SUL		R\$ 612,31
REGIONAL JOINVILLE		R\$ 42.150,15
REGIONAL OESTE		R\$ 33.352,66
REGIONAL PLANALTO NORTE		R\$ 5.947,64
REGIONAL SUL		R\$ 18.350,21
Total Geral		R\$ 175.586,95

Quadro 8: Inadimplência por Regional do SESICred até 31/12/2006

Fonte: Do próprio autor

A região do Vale do Itajaí é que apresenta os maiores valores de inadimplência, principalmente devido ao maior número de contratos realizados na região, conforme dados do Coordenador do SESICred.

O quadro a seguir demonstra o resultado operacional do SESICred desde seu início ,no ano de 2001:

UNIDADES	Receita	Despesa	Rateio sede	Resultado total
Blumenau	1.137.552,88	869.564,40	12.650,95	255.337,53
Caçador	59.606,24	346.872,79	662,89	-287.929,44
Fraiburgo	209.172,64	308.974,39	2.497,82	-102.299,56
Reg. M. Oeste	268.778,89	655.847,17	3.160,71	-390.229,00
Chapecó	1.016.763,60	826.108,29	11.307,63	179.347,68
Concórdia	744.433,07	586.801,07	8.278,98	149.353,01
São Miguel	186.107,54	307.875,50	2.069,74	-123.837,69
Xanxere	30.854,99	195.672,79	530,31	-165.348,11
Reg. Oeste	1.978.159,19	1.916.457,64	22.186,66	39.514,89
Itajaí	687.387,39	538.264,29	7.987,71	141.135,39
Jaraguá	274.883,09	379.809,36	3.400,17	-108.326,45
Joinville	807.624,69	753.639,08	8.981,75	45.003,86
Lages	264.955,52	479.809,44	2.946,62	-217.800,54
Rio do Sul	215.661,20	305.475,54	2.569,98	-92.384,31
São Bento	780.988,95	634.435,15	8.685,53	137.868,27
São José	678.664,96	528.171,48	7.890,71	142.602,77
Criciúma	821.998,48	652.964,48	9.141,60	159.892,39
Tubarão	828.715,76	627.064,48	9.216,31	192.434,97
Orleans	106.218,77	343.924,31	1.181,28	-238.886,82
Reg. Sul	1.756.933,01	1.623.953,27	19.539,19	113.440,55
TOTAL	8.851.589,76	8.685.426,82	100.000,00	66.162,94

Quadro 9: Resultado Operacional do SESICred Acumulado do Ano de 2001 Até 2006

Fonte: Do próprio autor

O quadro acima demonstra que mesmo com o excelente resultado do ano de 2006, o projeto está apenas começando a dar retorno para o SESI.

4.3 Processo de Concessão de Crédito no SESICred

O SESICred visa a concessão de crédito aos trabalhadores da indústria catarinense, funcionários do SESI e em casos especiais à comunidade através de um processo desburocratizado e rápido.

A documentação necessária, tanto de cliente, como do avalista, é simplificada ao máximo, pois a organização trabalha com o conceito de que o cliente não possui “tempo” para ficar gerenciando papéis, bem como é possível conceder crédito através de uma documentação básica, conforme segue:

- a) CPF;
- b) Carteira de identidade;
- c) Três últimos Holerites, no caso de renda familiar serão aceitos somente os comprovantes do marido, da esposa e dependentes para compor a renda (comprovação de renda);
- d) Carteira de Trabalho (comprovação do tempo de serviço);
- e) Comprovante de residência;
- f) Orçamento do fornecedor em papel timbrado da empresa e/ou com carimbo do CNPJ da mesma; e
- g) Referências comerciais, bancárias e do empregador.

O agente de crédito deve atentar para os seguintes pré-requisitos mínimos para conceder o crédito:

- a) Comprometimento de renda compatível com as prestações, máximo de 20% da renda comprometida;
- b) Mínimo de 12 meses de vínculo empregatício com a empresa;
- c) Documentação completa;
- d) Comprovação do orçamento (buscar a comprovação do orçamento do cliente através de outras empresas do ramo.);

- e) Não estar negativado em órgãos de proteção ao crédito: SPC, CADIN, SERASA;
e
- f) O fornecedor obrigatoriamente deve ser credenciado ao SESICRED.

Em relação à forma de pagamento escolhida pelo cliente, o agente de crédito do SESICred deve atentar para a composição e/ou necessidade de avalista na operação, pois a forma escolhida dependerá desta escolha. O Coordenador do projeto ressalta a importância do agente de crédito em realizar um trabalho para que esses pagamentos se dêem através de desconto em folha de pagamento, minimizando o risco de inadimplência em sua carteira.

A seguir algumas considerações sobre a forma de pagamento escolhida pelo cliente:

- a) Desconto em folha de pagamento: através de convênio previamente firmado com a empresa na qual o tomador possui vínculo empregatício. Esta modalidade deve ser priorizada pelo agente de crédito e é a única que não necessita avalista;
- b) Débito em conta corrente do cliente: utilizada caso a primeira não esteja viável, procurando viabilizar com o cliente e o banco utilizado pelo mesmo. Esta modalidade necessita avalista; e
- c) Boleto bancário: nesta modalidade o cliente poderá deixar em posse do agente de crédito cheques pré-datados para quitação das parcelas, ressaltando que este serviço extra ficará a cargo do responsável, determinado pelo gerente regional, o qual de alguma forma fará a quitação do mesmo em rede bancária, não sendo aconselhável tal prática. Esta modalidade necessita avalista.

Para o Coordenador do SESICred a correta análise do crédito, cumprindo-se todos os passos e observações, é de vital importância para bom andamento do projeto bem como a saúde financeira da carteira do agente. É ressaltado que é de responsabilidade do agente o controle do nível de inadimplência de sua carteira e que esta variável causará um impacto considerável em sua rentabilidade.

O agente de crédito deve atentar também para alguns aspectos importantes para a realização da análise do crédito: a veracidade da documentação apresentada, idoneidade do solicitante do crédito e fornecedores e a correta utilização dos créditos concedidos. Toda a prática

para validação destes três pontos deve ser aplicada pelo agente e compartilhada com os demais. Além disso, o agente de crédito deve:

- a) Verificar se a documentação entregue está de acordo com a documentação solicitada para a modalidade de crédito pretendida, tanto do cliente como do avalista (somente não é necessário avalista quando a opção de pagamento for através de desconto em folha de pagamento). O agente de crédito deve atentar para veracidade da documentação observando alguns detalhes como, data de emissão recente, suspeita de alterações, dentre outros, quando possível, checando junto ao responsável pela área de recursos humanos da empresa a qual o tomador possui vínculos empregatícios;
- b) Verificar se o solicitante do empréstimo enquadra-se dentro dos requisitos básicos para contrair o mesmo; e
- c) Verificar a aplicabilidade dos recursos solicitados.

Em resumo, o agente de crédito deverá atentar para as seguintes práticas durante o processo de concessão do micro crédito:

- a) Enquadramento do cliente à linha de crédito que melhor lhe atenderá;
- b) Verificação de toda documentação solicitada (cliente, fornecedor e aval);
- c) Atentar para veracidade da documentação;
- d) Confirmar informações junto à área de recursos humanos da empresa em que o tomador possuiu vínculo empregatício, referências bancárias e comerciais;
- e) Buscar a parceria com o fornecedor;
- f) Confirmar a liberação do recurso; e
- g) Confirmar a utilização do recurso.

O agente de crédito desenvolve o processo de concessão do micro crédito a partir das orientações desenvolvidas e disseminadas pelo Coordenador do SESICred. Essas orientações visam a sistematização do processo, porém o desenrolar das atividades fica a cargo do julgamento do analista.

O processo inicia-se com o recebimento da solicitação de crédito, feita pelo tomador, por parte do agente de crédito. Neste momento o tomador deverá entregar ao agente de crédito a proposta de crédito, com a descrição da mercadoria pretendida, curso, projeto social ou

procedimento médico/odontológico, juntamente com o valor à vista e vantagens adicionais de compra ofertadas (condições de entrega, frete gratuito, dentre outros).

No caso de orçamento de terceiros, o tomador deverá entregá-lo em papel timbrado ou outro documento contendo carimbo com CNPJ do fornecedor, no qual deverá constar a validade do orçamento, local e data de emissão, carimbo credenciado e assinatura do responsável.

Também deverá entregar ao agente de crédito documentação própria e do avalista, sendo:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, onde deverá estar comprovado o vínculo empregatício de no mínimo doze meses na empresa atual;
- b) Comprovante de renda própria e do cônjuge (se necessário) dos últimos três meses;
- c) Comprovante de residência (IPTU, conta de energia elétrica, telefone, água) recente e em nome do financiado; e
- d) Referências comerciais, bancárias.

Após o recebimento da documentação, o agente deverá conferir se a documentação está completa e consultar o Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, a fim de verificar a situação de crédito do solicitante e do avalista. Se houver alguma pendência no SPC, o agente deverá devolver a documentação e informar a situação constatada, informando que só será concedido o crédito após regularização da situação. Caso o problema seja com o avalista, pode-se aceitar outro, desde que a documentação e situação correspondam às expectativas mínimas.

O agente de crédito deverá também identificar a capacidade de pagamento do solicitante a partir da documentação entregue e avaliar a possibilidade de continuar o desenvolvimento do processo de concessão.

Caso o solicitante possua capacidade de pagamento e toda a documentação esteja dentro das expectativas mínimas do SESICred, o agente de crédito deve proceder com o cadastro do cliente e do avalista no sistema de informação da organização (Sistema Corporativo Benner).

A próxima etapa é determinar o limite de crédito. O limite será estabelecido considerando que se pode comprometer 20% da renda líquida familiar (casal) mensal em prestações. Se o cliente optar por diminuir as prestações, utilizar-se uma entrada ou não estiver dentro do limite de crédito, devem-se preencher duas vias do recibo de complemento (primeira via do cliente e a segundo do SESICred).

Por conseguinte, o agente de crédito deverá definir o plano de pagamento do micro crédito a ser concedido e orientar o cliente sobre o melhor plano, segundo as premissas apresentadas anteriormente.

Analisada a documentação apresentada, definido a capacidade de pagamento e o limite de crédito, bem como a forma de pagamento, o passo seguinte será a formalização da negociação junto ao solicitante.

Nesta etapa ocorrerá a apresentação formal da proposta de crédito por parte do agente ao solicitante e, após a aprovação, serão emitidos os seguintes documentos:

- a) Boleto Bancário para pagamento das parcelas. Todas as vias serão impressas, de acordo com o número de parcelas e todas ficarão com o cliente;
- b) Contrato de financiamento em 2 vias (uma para o cliente e outra para o SESICred);
- c) Uma nota promissória, que ficará de posse do SESICred até a quitação da dívida;
- d) “Atenda-se”: documento em três vias que se destina ao fornecedor externo, para liberação da mercadoria ou serviço;
- e) Declaração de abertura de crédito, de posse do SESICred até o pagamento total da dívida; e
- f) Recibo de entrada (duas vias, sendo uma via do cliente e outra do SESICred).

O cliente irá apresentar o “atenda-se” ao fornecedor para a retirada do produto ou prestação do serviço. Como dito anteriormente, o fornecedor deverá ser cadastrado pelo SESICred e ter a qualidade do produto/serviço reconhecida pela organização. Caso o cliente comunique extravio do “atenda-se”, o agente deve orientar para que faça registro de ocorrência em alguma Delegacia de Polícia Militar de Santa Catarina e apresente o Boletim de Ocorrência para que ocorra a emissão de novo “atenda-se”.

O fornecedor, após o correto recebimento do “atenda-se”, irá emitir Nota Fiscal e solicitar a assinatura do cliente. Esta Nota Fiscal deverá ser nominal ao SESICred, sendo repassada ao mesmo para pagamento junto com o “atenda-se”.

Caso a Nota Fiscal não corresponda com o acordado, deverá ser retornada ao fornecedor para que seja emitida uma nova ou para que seja feita uma carta de correção da mesma.

Por fim, será feito o pagamento ao fornecedor, do valor integral da nota, juntamente com os impostos. A partir deste momento o agente de crédito deverá já estar realizando o acompanhamento da dívida contraída pelo solicitante. Em caso de não pagamento, o agente de crédito deverá seguir os parâmetros definidos na Instrução Normativa IN-121 (em conformidade com os aspectos legais de cobrança de dívidas), redigida e edita pelo SESI de Santa Catarina.

Abaixo segue fluxo resumido das atividades do processo de concessão do micro crédito:

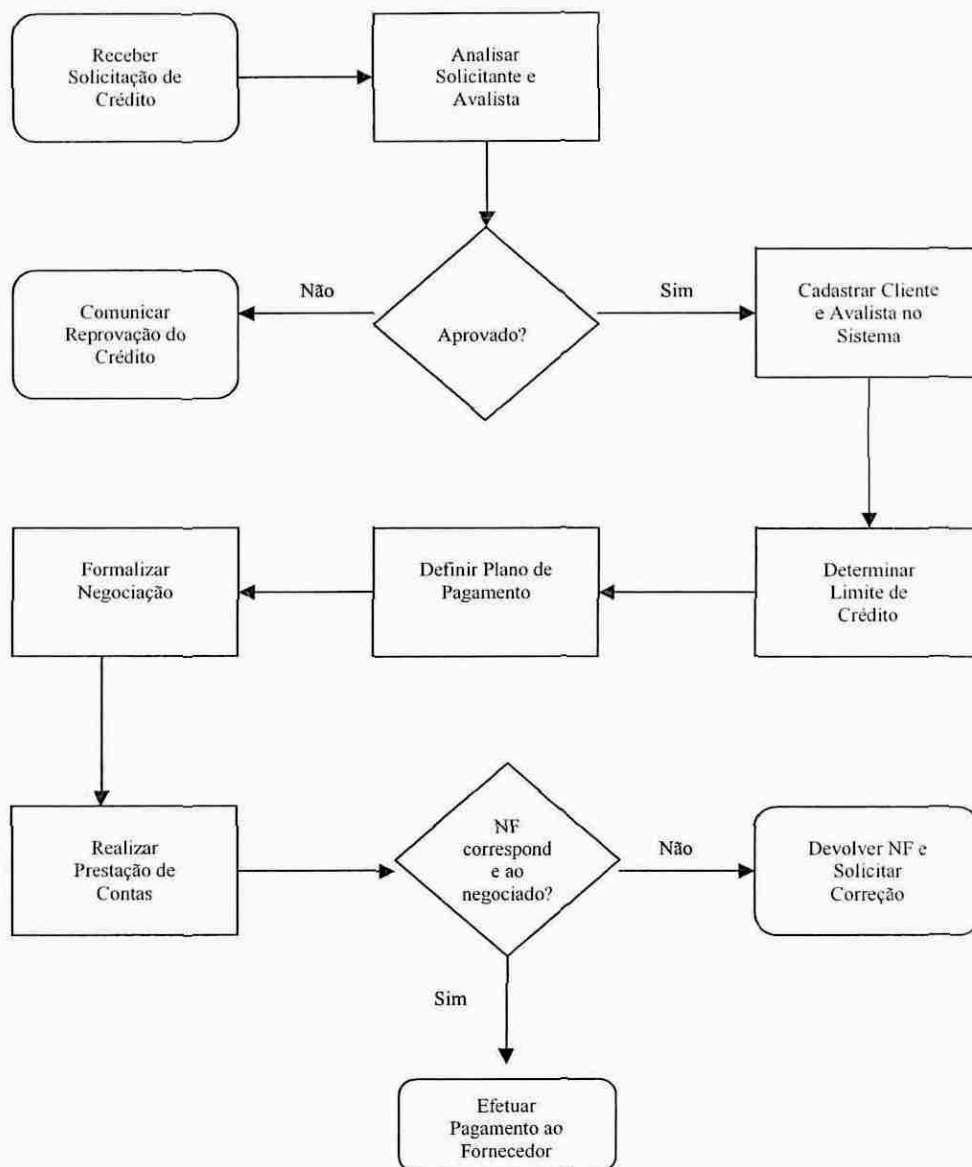


Figura 1: Fluxo de Atividades do Processo de Concessão de Crédito

Fonte: Do próprio autor

Na prática, o processo de análise de crédito do cliente do projeto SESICred, conforme explica a Analista Financeira da Unidade de Operações Sociais de São José e Florianópolis, inicia-se com a entrega da documentação exigida pela organização por parte do solicitante do crédito.

O agente de crédito deve receber do cliente os seguintes documentos:

- a) RG;
- b) CPF;
- c) Comprovante de Residência;
- d) Três últimos comprovantes de renda;
- e) Carteira trabalho (mínimo de 12 meses de vínculo empregatício com a empresa); e
- f) Orçamento da loja;

A documentação é entregue na forma de fotocópia do original, não necessitando de autenticação realizada em cartório. O agente apenas confere a fotocópia com o original, verificando uma possível fraude.

É realizada uma verificação da carteira de trabalho do cliente, observando se o mesmo possui vínculo empregatício igual ou superior a doze meses. No caso de dúvida, o agente liga para a área de recursos humanos da empresa na qual o cliente informa possuir vínculo e questiona sobre o tempo de permanência e sobre a validade do vínculo.

Os comprovantes de renda também são verificados, observando a veracidade dos mesmos e em caso de dúvida o agente também deve entrar em contato com a organização que emitiu o documento.

O agente deve atentar para os orçamentos entregues, utilizando-se da experiência para verificar se os preços estão dentro do praticado pelo mercado, mantendo sempre em comunicação com a empresa emissora do orçamento.

A analista financeira da unidade de São José ainda frisa que o agente de crédito deve apenas aceitar orçamentos de lojas conveniadas e que possuam contratos de parceria com o SESICred. No caso da loja não possuir convênio, o agente deve orientar o cliente a procurar uma empresa conveniada ou negociar um convênio com a organização emissora do orçamento. No caso da negociação para formação do convênio, o agente deve emitir a carta que está no ANEXO A deste trabalho, a fim de estreitar as relações.

Além disso, o fornecedor deverá entregar a seguinte documentação:

- a) Carta de credenciamento em 2 vias;
- b) Cópia do Contrato Social atualizado;
- c) Cópia do Cartão CNPJ;
- d) Certidão Negativa de Débito com o INSS;
- e) Certidão Negativa de Débito com o FGTS;
- f) Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal;
- g) Comprovante de Conta Bancária de Pessoa Jurídica (Fotocópia do cheque da loja);
- h) Sendo filial, deverá ser fornecida a autorização da matriz

Juntamente com a documentação entregue, o cliente deverá entregar uma ficha cadastral preenchida com seus dados pessoais para serem inseridas no sistema de gerenciamento Benner. Caso a modalidade pretendida pelo cliente necessite avalista, deverá ser entregue a documentação do mesmo, juntamente com a ficha cadastral, os quais passarão pelo mesmo processo de análise documental. O modelo das fichas cadastrais de cliente e avalista está no ANEXO B e ANEXO C deste trabalho.

Além disso, o agente, em alguns casos, liga para as referências comerciais e bancárias do cliente para averiguar se o mesmo é de confiança e possui crédito na praça. Porém, a analista ressalta que não são em todos os casos realizadas as ligações, principalmente quando o cliente é funcionário do SESI de Santa Catarina. As ligações são realizadas quando há dúvidas sobre a idoneidade do cliente, ficando a cargo da experiência do agente perceber a qualidade das informações prestadas.

Após a verificação da documentação, o agente procura informações junto a órgãos e empresas de crédito, tais como o SPC e SERASA, sobre a existência ou não de pendências junto a instituições comerciais. Esta verificação deverá ser feita em todos os casos, tanto do cliente como do avalista, a fim de verificar se existem dívidas pendentes no comércio.

Caso a documentação do cliente não esteja de acordo com o solicitado, ou seja, verificado qualquer tipo de fraude, o agente para as negociações e, em alguns casos de fraude, poderá informar a polícia sobre o ocorrido, ressalta o Coordenador do SESICred. No caso da documentação do avalista não corresponder às expectativas, o agente de crédito deve informar ao cliente a necessidade da troca do avalista.

Também, se o agente verificar que o cliente não possui crédito nas instituições comerciais, tanto através das ligações para as referências, como para as agências de proteção ao crédito, a negociação não terá continuidade. No caso de ocorrerem esses fatos com o avalista, o agente deve solicitar ao cliente a troca do mesmo

Após a verificação da veracidade da documentação do cliente, o agente de crédito, caso tudo esteja de acordo com as expectativas de idoneidade do SESICred, deverá iniciar o processo de verificação do comprometimento da renda do cliente.

A partir da média de rendimento extraída do comprovante de renda, o agente verifica se, no prazo pretendido, o valor de cada parcela mensal não ultrapassa o valor de vinte por cento da renda média mensal.

Caso o valor da parcela ultrapasse os parâmetros apresentados anteriormente, o agente não poderá continuar o processo de concessão de crédito. A verificação é realizada em tabela do Excel, para funcionários da indústria, conforme segue exemplo:

CALCULO DAS PRESTAÇÕES PARA A INDÚSTRIA						
Renda: R\$ 500,00			Valor Solicitado: R\$ 1.700,00			
Prazo/Meses	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr.Renda	Vir. Total	Juros Totais
3	2,50%	0,350137167	595,23	119,05%	1.785,70	85,70
4	2,50%	0,265817878	451,89	90,38%	1.807,56	107,56
5	2,50%	0,215246861	365,92	73,18%	1.829,60	129,60
6	2,50%	0,181549971	308,63	61,73%	1.851,81	151,81
7	2,70%	0,158696518	269,78	53,96%	1.888,49	188,49
8	2,70%	0,140659199	239,12	47,82%	1.912,97	212,97
9	2,70%	0,126643434	215,29	43,06%	1.937,64	237,64
10	2,70%	0,115442741	196,25	39,25%	1.962,53	262,53
11	2,70%	0,10628936	180,69	36,14%	1.987,61	287,61
12	2,70%	0,098671448	167,74	33,55%	2.012,90	312,90
13	2,90%	0,093429209	158,83	31,77%	2.064,79	364,79
14	2,90%	0,087923988	149,47	29,89%	2.092,59	392,59
15	2,90%	0,083161861	141,38	28,28%	2.120,63	420,63
16	2,90%	0,079003479	134,31	26,86%	2.148,89	448,89
17	2,90%	0,075342277	128,08	25,62%	2.177,39	477,39
18	2,90%	0,072095374	122,56	24,51%	2.206,12	506,12
19	3,10%	0,070433356	119,74	23,95%	2.275,00	575,00
20	3,10%	0,067838684	115,33	23,07%	2.306,52	606,52
21	3,10%	0,065498361	111,35	22,27%	2.338,29	638,29
22	3,10%	0,063377676	107,74	21,55%	2.370,33	670,33
23	3,10%	0,061447955	104,46	20,89%	2.402,62	702,62
24	3,10%	0,059685302	101,47	20,29%	2.435,16	735,16
25	3,50%	0,060674035	103,15	20,63%	2.578,65	878,65
26	3,50%	0,059205396	100,65	20,13%	2.616,88	916,88
27	3,50%	0,05785241	98,35	19,67%	2.655,43	955,43
28	3,50%	0,056602645	96,22	19,24%	2.694,29	994,29
29	3,50%	0,055445382	94,26	18,85%	2.733,46	1.033,46
30	3,50%	0,054371332	92,43	18,49%	2.772,94	1.072,94
31	3,50%	0,0533724	90,73	18,15%	2.812,73	1.112,73
32	3,50%	0,052441505	89,15	17,83%	2.852,82	1.152,82
33	3,50%	0,051572422	87,67	17,53%	2.893,21	1.193,21
34	3,50%	0,050759658	86,29	17,26%	2.933,91	1.233,91
35	3,50%	0,049998347	85,00	17,00%	2.974,90	1.274,90
36	3,50%	0,049284163	83,78	16,76%	3.016,19	1.316,19

Quadro 10: Cálculo de Prestações para a Indústria

Fonte: Agente de Crédito da Unidade da Grande Florianópolis (2006)

Ao mesmo tempo, o agente de crédito deve atentar para os seguintes limites de créditos definidos pelo Coordenador do projeto:

LINHA DE CRÉDITO	PRAZO MÁXIMO	VALOR R\$	COMPROMETIMENTO DA RENDA
Orçamento familiar	36 meses	R\$ 5.000,00	20% salário
Habitação	36 meses	R\$ 9.000,00	25% salário
Próteses, próteses, óculos e lentes corretivas	24 meses	R\$ 3.000,00	20% salário
Aparelhos auditivos	24 meses	R\$ 5.000,00	20% salário
Tratamentos odontológicos	24 meses	R\$ 2.500,00	20% salário
Equipamentos de informática	24 meses	R\$ 4.500,00	20% salário
Cirurgias corretivas	36 meses	R\$ 9.000,00	20% salário
Cursos técnicos e Pós-graduação/línguas	24 meses	R\$ 9.000,00	20% salário
Medicamentos	24 meses	R\$ 2.000,00	20% salário

Quadro 11: Limites de Crédito do SESCred

Fonte: Agente de Crédito da Unidade da Grande Florianópolis (2006)

O agente deverá seguir os limites de juros indicados para os trabalhadores da indústria e para os membros da comunidade em que atua, conforme segue:

TABELA DE COEFICIENTES

PARA INDÚSTRIA			PARA SOCIEDADE		
Prazo/Meses	Taxa	Coefficiente	Prazo/Meses	Taxa	Coefficiente
3	2,50%	0,350137167	3	2,70%	0,351493166
4	2,50%	0,265817878	4	2,70%	0,267099746
5	2,50%	0,215246861	5	2,70%	0,216487644
6	2,50%	0,181549971	6	2,70%	0,182766189
7	2,70%	0,158696518	7	2,90%	0,159901984
8	2,70%	0,140659199	8	2,90%	0,141856074
9	2,70%	0,126643434	9	2,90%	0,127835638
10	2,70%	0,115442741	10	2,90%	0,116633016
11	2,70%	0,10628936	11	2,90%	0,107479693
12	2,70%	0,098671448	12	2,90%	0,099863324
13	2,90%	0,093429209	13	3,10%	0,094631909
14	2,90%	0,087923988	14	3,10%	0,089130873
15	2,90%	0,083161861	15	3,10%	0,084373635
16	2,90%	0,079003479	16	3,10%	0,080220705
17	2,90%	0,075342277	17	3,10%	0,076565415
18	2,90%	0,072095374	18	3,10%	0,073324799
19	3,10%	0,070433356	19	3,30%	0,071681049
20	3,10%	0,067838684	20	3,30%	0,069093807
21	3,10%	0,065498361	21	3,30%	0,066761123
22	3,10%	0,063377676	22	3,30%	0,06464825
23	3,10%	0,061447955	23	3,30%	0,062726485
24	3,10%	0,059685302	24	3,30%	0,060971905
25	3,50%	0,060674035	25	3,70%	0,061998338
26	3,50%	0,059205396	26	3,70%	0,060538962
27	3,50%	0,05785241	27	3,70%	0,059195282
28	3,50%	0,056602645	28	3,70%	0,057954854
29	3,50%	0,055445382	29	3,70%	0,056806945
30	3,50%	0,054371332	30	3,70%	0,055742255
31	3,50%	0,0533724	31	3,70%	0,054752681
32	3,50%	0,052441505	32	3,70%	0,053831131
33	3,50%	0,051572422	33	3,70%	0,052971374
34	3,50%	0,050759658	34	3,70%	0,052167909
35	3,50%	0,049998347	35	3,70%	0,051415863
36	3,50%	0,049284163	36	3,70%	0,050710905

Quadro 12: Tabela de Coeficientes para Cálculo de Juros do SESCred

Fonte: Agente de Crédito da Unidade da Grande Florianópolis (2006)

O coordenador do SESICred lembra que, atualmente, apenas a modalidade de orçamento familiar está aberta à comunidade na qual o SESI atua, não necessitando de avalista.

Para sete casos especiais, dentro das dez modalidades ofertadas pelo SESICred, existem tabelas específicas de cálculos de comprometimento da renda e definição das parcelas, as quais estão no ANEXO D. Os casos (modalidades) são:

- a) Cirurgias e Medicamentos;
- b) Odontologia;
- c) Educação;
- d) Habitação;
- e) *Orçamento Familiar*;
- f) Responsabilidade Social; e
- g) Saúde.

Após a verificação da capacidade de pagamento do tomador do crédito, é finalizado o processo de análise, definindo se é possível ou não encerrar as negociações e concluir o processo de concessão.

Todo o processo é realizado pelo agente de crédito, ficando a cargo do mesmo a avaliação das potencialidades do cliente. Este procedimento é realizado seguindo-se as orientações do Coordenador do Projeto SESICred, bem como orientações do Gerente Regional da Unidade de Operações Sociais na qual o agente atua e, principalmente, baseado na experiência do tomador de decisão.

4.4 Verificação do Processo de Análise de Crédito do SESICred

O objetivo da análise de crédito é de identificar clientes que podem não atender os requisitos necessários para a obtenção da concessão, ou seja, verificar questões como idoneidade, capacidade de pagamento e risco de inadimplência.

Por ter uma política de concessão de crédito simplificada, baseada em poucas exigências, o SESICred precisa desenvolver conceitos específicos para se precaver dos riscos que a inadimplência representa.

Conforme explicado no item 4.3 desta pesquisa, o processo de análise de crédito inicia-se na verificação dos documentos apresentados pelo cliente. Estes documentos incluem o RG, o CPF, comprovante de residência, três últimos comprovantes de renda, carteira de trabalho e no caso de financiamento para adquirir algum bem ou serviço, orçamento da empresa. Tais documentos são solicitados tanto para o cliente, como para o avalista.

Porém, conforme explicitado pela Analista Financeira da Unidade de Operações Sociais da Grande Florianópolis, os documentos são entregues na forma de fotocópia do original, não havendo necessidade de autenticação em cartório.

É obrigatória a apresentação do original juntamente com a fotocópia, contudo, a cópia não autenticada do documento não representa um documento legal, no caso de ser necessário levar a juízo uma possível dívida.

Conforme explica o Advogado responsável pelas ações legais perpetuadas pelo SESI de Santa Catarina, *o não registro de documentos autenticados poderá invalidar processos de cobrança, impossibilitando a recuperação do capital e limitando as ações de cobrança a negociações diretas com o cliente.*

Este fato corrobora com explicações da Consultora Financeira do SESI de Santa Catarina, a qual informa encontrar dificuldades para realizar cobranças de clientes inadimplentes.

Outro problema apontado pela Consultora Financeira é a falta de pesquisa no sistema de gerenciamento da organização. Em muitos casos, o cliente já é cadastrado no sistema, por ter usufruído ou estar usufruindo de outros serviços do SESI.

A verificação no sistema de gerenciamento corporativo da organização é importante para se constatar se o cliente é inadimplente em outro serviço prestado pela mesma. Ao longo do ano de 2006, a Consultora Financeira do SESI constatou que clientes inadimplentes com a organização estavam conseguindo micro crédito, não honrado com o compromisso e aumentado assim sua inadimplência. Tal fato ocorre por negligência do agente de crédito, pois é possível fazer uma rápida verificação no sistema e obter relatórios atualizados, caso o mesmo já seja cliente do SESI.

Além disso, é de suma importância a verificação no sistema da organização da existência de cadastro do cliente e do avalista, a fim de verificar se o cliente não é fiador de outra pessoa, ou mesmo do seu avalista. Conforme a Consultora Financeira do SESI explica, muitas vezes ocorrem inversões de papéis, quando clientes tornam-se avalistas de seus avalistas.

Este fato dificulta muito o processo de cobrança de dívidas, pois não é possível acionar um fiador para pagar dívidas de um cliente se ele já é devedor do SESI. Legalmente, essa situação impossibilita a tomada de ações em juízo, o que acarretará um maior nível de risco à organização, conforme explica o Advogado do Sistema FIESC.

Outra questão importante é a verificação do grau de parentesco do avalista para com o cliente. Avalistas muito próximos a clientes podem não vir a colaborar com o processo de cobrança por corroborarem com o cliente.

Muitas vezes o agente de crédito acaba não percebendo essa situação, por não fazer um correto cruzamento das informações constantes nas fichas cadastrais, gerando um fator de risco, conforme demonstrado pela Consultora Financeira do SESI, ao ser questionada sobre esses casos.

Conforme Schrickel (2000) explica, a idoneidade do cliente é o fator mais importante a ser analisado pelo agente de crédito, ainda mais importante que o valor da transação a ser realizada. Clientes, que não possuem idoneidade, representam um risco constante ao retorno do capital investido, pois poderão não honrar com suas dívidas parcialmente ou totalmente.

Para uma instituição de micro crédito, a qual se baseia em processos simplificados e de rápida execução, é primordial ter certeza de que o candidato à concessão possui crédito no mercado. O agente do SESICred faz uma pesquisa no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa a fim de verificar se o cliente possui algum débito com outras organizações. Essa verificação é essencial para garantir que nenhum crédito seja concedido às pessoas que reconhecidamente não estão honrando com suas dívidas.

Questionada sobre o processo de consulta no SPC, a Consultora Financeira explica que muitas vezes não é realizada com funcionários do SESI, o que não é correto. Por mais que o cliente seja um funcionário da organização, é necessário saber se o mesmo possui crédito no mercado, evitando assim riscos de inadimplência e possíveis problemas com questões relacionadas ao vínculo empregatício.

Conforme explicado no item 2.4 desta pesquisa, as instituições de micro crédito só devem conceder empréstimos a tomadores se possuírem adequadas e não restritivas informações cadastrais, conforme o Manual de Normas e Instruções do Banco Central do Brasil (2006).

O agente do SESICred também faz uma verificação sobre a residência do cliente. Esta verificação objetiva averiguar se a residência informada é mesmo a que o cliente mora. A Consultora Financeira do SESI explica que se o agente de crédito não tiver certeza que o cliente mora, onde informa morar, não será possível entrar em contato com ele futuramente.

A falta de endereço do tomador do crédito e do avalista inviabiliza o envio de correspondências registradas (A.R.), dificultando o encaminhamento de notificações e o contato com devedores.

Conforme a Consultora Financeira explica, o contato com o cliente é de suma importância, pois sem documentos (ex.: A.R. dos Correios) que comprovem que o cliente recebeu comunicações sobre dívidas, não é possível perpetuar processos de cobrança. A lei brasileira exige documentação que comprove que o cliente foi comunicado sobre todos os fatos ocorridos durante a concessão do crédito e processos de cobrança, conforme o Advogado do Sistema FIESC.

O analista de crédito também é responsável por verificar as referências comerciais do cliente. Porém, nem sempre é possível entrar em contato com todas as referências, prejudicando o julgamento do agente. A partir das referências bancárias é possível saber se o cliente possui bom relacionamento com o banco, mas a Analista Financeira da Unidade da Grande Florianópolis explica que muitos gerentes têm resistência em fornecer informações precisas.

Segundo Blatt (1999), a ficha cadastral é um resumo da vida do cliente, permitindo obter um conhecimento inicial sobre o mesmo. Aliada à análise de idoneidade é possível evitar clientes que poderão representar riscos à organização, tais como clientes inadimplentes.

Porém, conforme explica o Coordenador do projeto, não é realizada uma análise sócio-econômica do tomador do crédito. Questões como nível de escolaridade, profissão, idade, renda per capita, dentre outros não são aprofundadas.

É possível identificar clientes, com mais ou menos nível de risco à organização concessora de crédito, através de uma análise sócio-econômica estruturada. Conforme Blatt (1999) é possível identificar clientes que estejam em faixas de risco e direcionar melhor os limites de crédito.

A realização da análise financeira do cliente também é primordial para a organização. Através dela é possível a determinação de forças e fraquezas financeiras do cliente, bem como definir sua capacidade de pagamento.

É solicitada ao cliente a entrega dos três últimos comprovantes de renda, a fim de se identificar qual a renda média mensal. Tal processo objetiva a verificação da capacidade de pagamento, evitando assim o mesmo adquirir dívidas maiores que sua capacidade de solvência.

Após a constatação da renda média mensal do cliente, o agente de crédito utiliza-se de uma planilha do Excel para calcular qual o prazo ideal para pagamento do crédito pretendido, sem que ocorra um comprometimento maior do que vinte por cento da renda mensal.

Conforme explica a Analista Administrativa Financeira da Unidade de São José, é preciso que o agente analise cuidadosamente o comprovante de renda, a fim de verificar sua veracidade e identificar descontos excessivos no mesmo que poderão afetar a qualidade dos rendimentos.

Porém, questionada sobre a possibilidade de se verificar a existência de outros empréstimos, a Consultora Financeira do SESI explica que é muito difícil identificar se o cliente tem outras dívidas com instituições de crédito ou lojas comerciais.

Este fato impossibilita o agente de crédito verificar se o cliente possui capacidade total de honrar o crédito que está adquirindo com o SESICred. É necessário que o agente utilize-se de toda a sua experiência para questionar e identificar outros débitos e assim verificar se o cliente tem capacidade de pagamento.

O agente de crédito identifica a melhor taxa de juros a ser aplicada, juntamente com o melhor prazo de pagamento, de maneira a não ultrapassar vinte por cento da renda e não comprometer a capacidade de pagamento do tomador, sempre respeitando os limites estabelecidos pelo Coordenador do Projeto SESICred.

Este processo é falho, pois não leva em consideração a existência de outras dívidas não apresentadas e por trabalhar com a média de rendimentos do cliente em apenas três meses. Seria necessário realizar um levantamento mais aprofundado das finanças do cliente, a fim de verificar sua real capacidade de pagamento.

Com a verificação do processo de análise de crédito utilizado pelo SESICred, é possível identificar inúmeras falhas que comprometem a qualidade da carteira de crédito e aumentam o risco a qual a organização está exposta. Falhas na verificação dos documentos, dificuldades em

aprofundar a capacidade de pagamento do tomador do crédito são apenas alguns exemplos apontados pela Consultora Financeira do SESI.

4.5 Proposta de Melhoria para o Processo de Análise de Crédito do SESICred

O processo de análise de crédito do SESICred está de acordo com os preceitos básicos apontados por Santos (2006), Schrickel (2000) e Blatt (1999) no item 2.4 desta pesquisa, porém apresenta inúmeras falhas no seu desenvolvimento.

Essas falhas podem ser atenuadas e corrigidas através da realização de melhorias no processo de análise da idoneidade, análise financeira, implementação de análise sócio-econômica aliada à técnica de *credit scoring*, formulação de *check lists* e relatório de análise de crédito.

Tais melhorias objetivam uma melhor decisão de crédito, bem como uma redução no nível de inadimplência do SESICred. Cada questão passível de melhoria será abordada, conforme análise realizada no item 4.4 desta pesquisa e sugestões serão feitas.

O Primeiro ponto a ser abordado é a análise documental. Conforme explicado nos itens 2.3 e 2.4 desta pesquisa, a documentação do cliente é essencial para que a organização o conheça e possa definir se o mesmo possui idoneidade ou não. Além disso, os documentos entregues servirão de apoio para ações legais que poderão ser perpetuadas caso o cliente torne-se inadimplente.

Conforme observado no item 4.4 desta pesquisa, o processo de análise documental do SESICred possui falhas que podem ser solucionadas. A primeira falha a ser discutida é o não recebimento de documentação autenticada em cartório.

Para a segurança da organização, o agente de crédito deveria solicitar a entrega de fotocópias autenticadas em cartórios, garantindo assim uma maior confiabilidade sobre os documentos e permitindo que a Assessoria Jurídica do Sistema FIESC possa entrar com ações legais contra clientes inadimplentes e que reconhecidamente agem de má fé.

Todos os documentos devem ser entregues juntamente com o original para que o agente de crédito possa verificar a veracidade dos mesmos. É sugerido a organização proporcionar

curso de identificação de documentos junto a órgãos de segurança governamentais, objetivando a melhoria na qualidade da análise.

Também é de suma importância a conferência da residência do cliente. Embora seja oneroso e tome muito tempo para o agente de crédito visitar todas as casas onde os clientes informam morar, é preciso se certificar de que ele realmente reside no local informado.

É possível fazer essa verificação entrando em contato com as referências pessoais do cliente. O correto conhecimento da residência do cliente facilita o processo de envio de notificações registradas (através de Aviso de Recebimento dos Correios), bem como proporciona mais um argumento legal em processos de cobrança.

Segundo o Advogado do Sistema FIESC, apenas com assinatura confirmando o recebimento de notificação de inadimplência é possível iniciar um processo de cobrança. Novamente, esse documento pode ser facilmente obtido através do Aviso de Recebimento dos Correios.

Outro ponto importante é a verificação, no sistema de gerenciamento da organização, do cadastro do tomador do empréstimo. Através dessa verificação é possível identificar clientes que estejam inadimplentes para com a empresa e que, assim, não podem obter crédito.

A correta análise da idoneidade do cliente, através de pesquisa junto aos registros da empresa, análise dos documentos apresentados e consulta a órgãos de proteção ao crédito facilita o processo de identificação daqueles que poderão ou não obter crédito junto ao SESICred.

Para tanto, é sugerido a construção de um *check list*, o qual contenha todas as ações pertinentes para a análise da idoneidade. Tal documento conterá todas as informações que devem ser verificadas e servirá de base para a construção de um relatório de análise de crédito.

É sugerida também uma análise estruturada da realidade sócio-econômica do tomador do crédito, através da utilização da metodologia de *credit scoring*, demonstrada no item 2.5 desta pesquisa.

Através do método de *credit scoring*, o agente de crédito pode analisar as faixas de risco em que cada cliente se encontra. Como exemplo, o agente pode verificar quais faixas de idade, faixas de renda, tipo de ocupação remunerada, tipo de moradia, quantidade de filhos, dentre outros, que representam maior risco à organização, e transportar essa análise à realidade do cliente. Cada faixa de risco deverá possuir uma pontuação (*score*), a qual a soma das pontuações definirá o nível de risco que cada cliente representa.

As informações para a definição das faixas de risco (consequentemente a definição dos *scores*) podem ser obtidas com a formação de parcerias com instituições de estudo do micro crédito atuantes no Brasil, a exemplo da Associação Nacional de Direito ao Crédito, ou órgãos como IBGE, Sebrae e bancos como o BNDES.

Tal ação objetiva a identificação dos clientes com menor índice de risco para a organização, bem como a melhor definição dos limites de crédito que cada cliente pode obter. Além disso, as informações sobre perfil sócio-econômico do cliente podem ser facilmente obtidas através da ficha cadastral e documentos apresentados.

A análise sócio-econômica realizada durante o processo de concessão de crédito não representa um processo oneroso para a organização, nem necessita de um dispêndio grande de tempo para ser realizada, podendo ser facilmente utilizada pelo agente de crédito. A análise sócio-econômica melhora a qualidade da decisão de crédito e também serve de base para a construção de um relatório final da análise de crédito.

Aliada a análise financeira, a análise do perfil sócio-econômico ajuda a refinar melhor os limites de pagamento e as taxas de juros a serem negociados com cada cliente. Na prática, o agente pode definir limites de crédito mais condizentes com a realidade de cada cliente e assim, reduzir o nível de risco o qual a organização está exposta.

Porém, para que o agente de crédito possa realizar uma correta análise de crédito é preciso que o mesmo possua conhecimento sobre as técnicas mais recentes utilizadas por outras organizações.

É sugerido que sejam realizados cursos voltados ao processo de concessão e análise de crédito de maneira regular. Para tanto, é preciso definir um plano de estudos, no qual o agente de crédito, juntamente com a área de treinamento e desenvolvimento do SESI, procure definir cursos a serem realizados, bem como a data de realização dos mesmos.

Questionado sobre a regularidade de cursos realizados pelos agentes, o Coordenador do SESIcred informou que são efetuados esporadicamente, conforme surgem oportunidades. É preciso desenvolver um plano que determine momentos regulares para esses estudos, objetivando mais qualidade na análise de crédito.

Em Florianópolis, conforme informa o Consultor em Treinamento e Desenvolvimento do SESI, existem excelentes cursos na área de concessão de crédito em instituições reconhecidas,

tais como a Câmara dos Dirigentes e Lojistas de Florianópolis – CDL, Sebrae Santa Catarina e Serviço Social do Comércio – SESC.

No âmbito do processo de análise de crédito, é necessária a formulação de um *check list* de atividades. Conforme informa a Analista Financeira da Unidade da Grande Florianópolis, os agentes de crédito realizam o processo de análise de crédito conforme as orientações do Coordenador do SESICred.

O Agente de Crédito da Unidade da Grande Florianópolis informa que possui um roteiro de atividades, porém não é um documento formal da organização. É sugerida a formulação de um plano de atividades de análise de crédito, no qual o agente irá confirmar a realização de cada etapa e redigir um parecer final sobre a decisão de crédito.

Tal plano poderá ser subdividido em etapas, conforme os processos realizados:

- a) Análise Documental: verificação dos documentos necessários para a obtenção do crédito, observando se todos foram entregues e se possuem validade legal;
- b) Análise de Idoneidade: pesquisa em órgão de proteção ao crédito, pesquisa no sistema corporativo de gerenciamento de dados verificação do endereço e referências pessoais, comerciais e bancárias;
- c) Análise Sócio-Econômica: análise do perfil sócio-econômico do tomador do crédito e definição do grau de risco do mesmo; e
- d) Análise Financeira: verificação da capacidade de pagamento do tomador do crédito e definição dos limites de crédito.

Após a confirmação da realização de todas as atividades do processo, é sugerida a formulação de um relatório de decisão de crédito. Tal documento objetiva a redação da análise de crédito, através da apresentação dos resultados obtidos em cada etapa do processo, bem como as considerações do agente de crédito.

No relatório de decisão de crédito, o agente de crédito deverá descrever suas conclusões quanto à qualidade dos documentos entregues, sobre a idoneidade, sobre o perfil sócio-econômico e grau de risco, a capacidade de pagamento do cliente e os limites de crédito definidos. Este documento será anexado ao processo do cliente e poderá servir de base para análises sobre o perfil e decisão de crédito do tomador.

Todas as sugestões apresentadas objetivam uma melhoria na qualidade do processo de análise de crédito. Foram formuladas a partir do exame do processo de análise de cliente do SESICred, realizada no item 2.4 desta pesquisa, e estão de acordo com a realidade da organização.

Entretanto, é necessária a formulação de um plano de ação para a correta aplicação das sugestões desta pesquisa para o SESICred.

4.6 Síntese do Plano de Ação Proposto

A partir do resultado do exame do processo de análise e concessão de crédito, foram feitas sugestões para o SESICred. Objetivando a correta aplicação das sugestões, foi desenvolvido um plano de ação.

Este plano contém as ações a serem realizadas, os objetivos e metas das mesmas, bem como o responsável pela execução e os custos envolvidos, conforme quadro abaixo:

Ação	Objetivo	Metas	Responsável	Custo
Alteração da norma de recebimento de fotocópia de documentos.	Receber documentação autenticada em cartório, devido à necessidade de documentação legal para abertura de processos de cobrança em juízo.	Alterar a norma de recebimento de documentos até dia 28/02/2007.	Coordenador do SESICred.	Sem Custo para a organização.
Participação em cursos de Identificação de Documentos.	Melhoria na qualidade da análise documental.	Participação de todos os agentes de crédito no curso até 30/06/2007.	Consultor em Treinamento e Desenvolvimento do SESI.	R\$ 75,00 por aluno
Orientações sobre consultas para verificação dos dados cadastrais dos clientes no sistema corporativo de gerenciamento e instituições de proteção ao crédito.	Orientar sobre quais pesquisas externas e internas são necessárias e sobre a obrigatoriedade de realização com todos os clientes.	Realizar orientação com todos os agentes de crédito até 28/02/2007.	Consultora Financeira do SESI e Coordenador do SESICred	Custo das Despesas de Viagem para os agentes de crédito que trabalham fora da região da Grande Florianópolis.
Formulação e Desenvolvimento de processo de análise sócio-econômica do cliente.	Melhorar a quantificação do nível de risco de cada cliente e conseqüente melhoria na definição dos limites de crédito.	Desenvolver a metodologia de análise sócio-econômica até 30/06/2007.	Coordenador do SESICred e Coordenadora do Núcleo de Tecnologia do Social do SESI.	Inicialmente, sem custo definido.
Formulação e Desenvolvimento de metodologia de <i>Credit Scoring</i> .	Melhorar a quantificação do nível de risco de cada cliente e conseqüente melhoria na definição dos limites de crédito.	Desenvolver a metodologia de análise sócio-econômica até 30/06/2007.	Coordenador do SESICred e Coordenadora do Núcleo de Tecnologia do Social do SESI.	Inicialmente, sem custo definido.
Formulação de Plano de Participação em cursos de análise de crédito.	Desenvolver a capacidade de análise de crédito do agente do SESICred e possibilitar o conhecimento das técnicas em análise de crédito mais atuais praticadas pelo mercado de crédito.	Formulação do Plano até 28/02/2007	Consultor em Treinamento e Desenvolvimento do SESI.	Sem Custo para a organização.
Formulação de <i>Check List</i> de atividades do processo de análise de crédito.	Definir um roteiro de atividades realizadas no processo de análise de crédito.	Formulação do <i>Check List</i> até 28/02/2007.	Coordenador do SESICred	Sem Custo para a organização.
Formulação de modelo de relatório de análise de crédito.	Definir um modelo de relatório de análise de crédito a fim de se documentar todas as atividades e análise realizadas, bem como a decisão de crédito.	Formulação do modelo até 30/03/2007	Coordenador do SESICred	Sem Custo para a organização.

Quadro 13: Plano de Ação para o SESICred

Fonte: Do próprio autor

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo é dedicado a apresentação das conclusões sobre a pesquisa e a apresentação de recomendações do autor.

5.1 Conclusões

É reconhecido que o micro crédito assume papel de grande relevância na geração de renda para população menos favorecida, inserindo-a no mercado consumidor. Sua história é recente, tendo suas primeiras iniciativas no modelo atual datando da década de 1970.

No Brasil, sua evolução é ainda mais recente, principalmente o desenvolvimento de regulamentações e leis voltadas ao micro crédito. Somente a partir da estabilização da economia no ano de 1994 é que o governo brasileiro começou a desenvolver a estrutura legal das entidades voltadas à concessão de micro crédito.

Assim como a evolução recente desse sistema de crédito, o desenvolvimento de técnicas de análise de risco em processos de concessão de micro crédito é muito novo. As instituições de micro crédito enfrentam vários problemas e desafios que, muitas vezes, comprometem o seu desempenho, principalmente por não possuírem uma ferramenta completamente desenvolvida de análise de crédito.

O SESICred não foge a esses fatos. Seu desenvolvimento é recente, datando do ano de 2001, sendo que apenas a partir do ano de 2006 é que começou a ultrapassar seu ponto de equilíbrio e apresentar resultados, a exemplo do superávit de aproximadamente sessenta e sete mil reais no mesmo ano.

Devido a recente criação do SESICred, a ferramenta de análise de crédito ainda está em processo de desenvolvimento. Conforme análise realizada nesta pesquisa, o processo apresenta inúmeras falhas, o que aumenta o nível de risco ao qual a organização está exposta.

É de suma importância que a organização possua uma ferramenta eficaz de análise de clientes, a fim de garantir o retorno do capital investido e proporcionar o fomento das atividades realizadas e voltadas ao trabalhador da indústria catarinense.

Falhas no processo de análise de documentação, análise de idoneidade, e definição dos limites de crédito são exemplos apontados nesta pesquisa. Inúmeras propostas para alteração dos processos já existentes foram feitas, bem como sugestões de aplicação de nova atividade no processo de análise de crédito, objetivando a melhoria da qualidade na decisão de crédito.

A análise do processo dá condições para se saber onde as falhas se encontram e permite que elas sejam corrigidas. Para tanto, foi desenvolvido um plano de ação para a correção das principais falhas no processo de análise de crédito do SESICred.

5.2 Recomendações

A partir dos resultados desta pesquisa, é possível fazer diversas recomendações. A primeira delas é a aplicação imediata do plano de ação sugerido e um posterior estudo dos resultados do plano. O objetivo principal é o de realizar melhorias no processo de análise de crédito. Por este motivo é de vital importância que o mesmo seja aplicado e verificado para que, no futuro, novas alterações possam ser realizadas e seja garantida a melhoria contínua do processo.

Além disso, é recomendado a realização de uma pesquisa nos registros de concessões de crédito com o propósito de se identificar o perfil dos tomadores de crédito e possibilitar um melhor direcionamento dos limites de crédito de cada produto ofertado pelo SESICred.

É necessário realizar uma pesquisa para identificar a relação entre o perfil dos clientes do SESICred e o nível de inadimplência do projeto. O claro entendimento dessa relação permite o entendimento das causas da inadimplência e possibilita uma garantia de retorno financeiro maior.

Outra recomendação ao SESICred é a formação de parcerias com outras instituições de micro crédito para desenvolver o processo de concessão e possibilitar um trabalho conjunto das entidades do setor.

Concluindo, é aconselhável a criação de uma equipe específica para o desenvolvimento de processos de análise de crédito, não só no SESICred, mas em todo o SESI, voltada também para a análise de pessoa jurídica.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Ricardo. **Laços Financeiros na Luta Contra a Pobreza: A Densa Vida Financeira das Famílias Pobres**. São Paulo: Annablume, 2004.

ALVES, Sérgio Darcy da Silva; SOARES, Marden Marques. **Microfinanças: Democratização do Crédito no Brasil – Atuação do Banco Central**. 3. ed. Brasília: BCB, 2006.

ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças Corporativas e Valor**. São Paulo: Atlas, 2003.

BADESC. **Micro Crédito**. Disponível em < <http://www.badesc.gov.br/microcredito/> > em 06 nov. 2006.

BRASIL DO BRASIL. **Política de Crédito**. Brasília: DIBAN, 1997.

BARONE, Francisco Marcelo; LIMA, Paulo Fernando; DANTAS, Valdi; REZENDE, Valéria. **Introdução ao Micro Crédito**. Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002.

BLATT, Adriano. **Cobrança e Recuperação de Dívidas**. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Dicas para Conceder Créditos com Menos Riscos**. Salvador: Casa da Qualidade, 1998.

_____. **Avaliação de Risco e Decisão de Crédito: Um Enfoque Prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

CAVALCANTE, Luiz Ricardo Mattos Teixeira. **Sistema Financeiro no Brasil: Uma Breve Análise de sua Evolução**. Bahia Análise & Dados, Salvador, v. 12, n.3, p. 199-210, dez. 2002.

CHAIA, A. J. **Modelos de Gestão do risco de Crédito e sua Aplicabilidade no Mercado Brasileiro**. 2003. 90f. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FACHINI, Cristina. **Histórico do Micro Crédito: Sustentabilidade Financeira e Custos de Transação em uma Organização de Micro Crédito no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Economia), Escola Superior de Agricultura, Universidade de São Paulo, Piracicaba, 2005.

FRANCO, Hilário. **Contabilidade Geral**. 21. ed., São Paulo: Atlas, 1983.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de Administração Financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 1997.

GOMES, Adriano. **Gerenciamento do Crédito: Mensuração do Risco de Vender**. São Paulo: Manole, 2003.

JUNQUEIRA, Rodrigo Gravina Prates; ABRAMOVAY, Ricardo. A Sustentabilidade das Micro Finanças Solidárias. **Revista de Administração de USP**, São Paulo, v. 40, n. 1, p.19-33,

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LEITE, Hélio de Paula. **Introdução à Administração Financeira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

PEIXOTO, Celina Vargas do Amaral. **O Banqueiro dos Pobres**. São Paulo: O Globo, 2000.

SANTI FILHO, Armando de. **Avaliação de Riscos de Crédito: Para Gerentes de Operações**. São Paulo: Atlas, 1997.

SANTOS, J. Odálio. **Análise de Crédito: Empresas e Pessoas Físicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SANVICENTE, Antônio Zoratto. **Administração Financeira**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

SAUNDERS, Anthony. **Medindo o Risco de Crédito: Novas Abordagens para Value At Risk e Outros Paradigmas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2000.

SEBRAE. **Micro Crédito**. Disponível em <
<http://www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/microcredito.asp>> em 06 nov. 2006.

SECURATO, José Roberto. **Crédito: Análise e Avaliação do Risco – pessoas físicas e jurídicas**. São Paulo: Saint Paul Institute of Finance, 2002.

_____. **Decisões Financeiras em Condições de Risco**. São Paulo: Atlas, 1996.

SEVICRED. **Manual do Produto: Manual de Procedimentos, Documentação e Comunicação**. Florianópolis, 2004.

SILVA, José Pereira. **Análise e Decisão de Crédito**. São Paulo: Atlas, 1993

_____. **Análise Financeira das Empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. São Paulo: Atlas, 2000.

TOMELIN, Mário. **O Micro Crédito no Brasil**. Brasília, 2003.

VASCONCELOS, Marco Antonio Sandoval de. **Economia Micro e Macro**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VASCONCELLOS, Maurício Sandoval de. **Proposta de Método para Análise de Concessões de Crédito a Pessoas Físicas**. Dissertação (Mestrado em Economia), Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WESTON, J. Fred. BRIGHAM, Eugene F. **Fundamentos da Administração Financeira / Tradução Sidney Stancatti**. São Paulo: Makron, 1989.

YUNUS, Muhammad. **O Banqueiro dos Pobres**. 4. ed. São Paulo: Ática, 2001.

ZERBINI, M. B. de A.A. **Três Ensaios Sobre Crédito**. Tese (Doutorado em Administração), FEA-USP, São Paulo, 2000.

ANEXOS

ANEXO A – Carta de Credenciamento de Fornecedores

CARTA DE CREDENCIAMENTO

Pela presente, credenciamos a empresa _____, localizada em _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, aqui representada pelo(a) Sr.(a) _____, CPF _____ a participar, como fornecedora, do **Programa de Micro Crédito – SESICRED**, Programa desenvolvido e administrado pelo SESI – Serviço Social da Indústria – Departamento Regional de Santa Catarina, com linhas de financiamentos voltadas a atender necessidades sociais e básicas, nas condições que seguem:

1. O **CREENCIADO** deverá fornecer ao seu/SESI-CRED cliente, **Proposta/Orçamento** em folha timbrada ou em outro documento com o carimbo do CNPJ, contendo as seguintes informações:
 - a) Descrição detalhada do(s) bem(ns) a ser(em) adquirido(s), marca e modelo;
 - b) Preço do bem(ns);
 - c) Vantagens adicionais da compra (condições de entrega, frete gratuito etc.);
 - d) Com data de validade da Proposta/Orçamento;
 - e) Local e data de emissão;
 - f) Nome legível e assinatura do responsável, além de carimbo do **CREENCIADO**.
2. O **SESI-CRED** encaminhará seus clientes, com o crédito aprovado, ao **CREENCIADO**, identificados através de documento oficial chamado **ATENDA-SE** (modelo anexo), onde constará a descrição do(s) bem(s), assinatura dos representantes do **SESI-CRED**, para devida conferência e efetivação da venda por parte do **CREENCIADO**, obedecendo-se as instruções nele contidas.
3. O **SESI-CRED** pagará ao **CREENCIADO** os valores correspondentes ao(s) **ATENDA-SE**, apresentado(s) com a(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(s) da venda efetuada, conforme itens 4 e 5 desta carta de credenciamento, nos casos em que existirem dois ou mais **ATENDA-SE**, com as respectivas Notas Fiscais, o **SESI-CRED** poderá totalizar o valor em um único crédito, respeitando-se os prazos acordados nesta Carta de Credenciamento.

O pagamento será realizado no prazo de _____ (____) dias a contar da data do recebimento do Atenda-se e respectiva Nota Fiscal, estando à mesma cumprindo com os itens 4 e 5 desta carta de credenciamento, e conforme item 3, unicamente através de crédito bancário, cito banco _____ (Nº _____), Agência _____ (Nº _____), Conta Corrente Nº _____, em nome do **CREENCIADO**.

4. A Nota Fiscal deverá conter, obrigatoriamente, o número do(s) **ATENDA-SE** do **SESI-CRED**.
5. A via da Nota Fiscal, remetida para cobrança ao **SESI-CRED** deverá conter a declaração expressa do cliente, conforme modelo abaixo:

“Eu (nome do cliente), portador do CPF (número do CPF do cliente), declaro ter recebido o(s) bem(ns) descrito(s) na presente Nota Fiscal ficando assim o SESI-CRED isento de qualquer ônus quanto à falta da entrega de algum item nesta descrito.

Local e data.

Nome legível e assinatura do cliente.”

6. A garantia, a assistência técnica e o frete, se houver, relativo ao(s) bem(ns) adquirido(s), serão de ajuste exclusivo entre o **CRENCIADO** e o cliente, não cabendo ao **SESI-CRED** qualquer ônus ou responsabilidade em relação a esses itens.
7. É responsabilidade do **CRENCIADO** conferir a assinatura do **ATENDA-SE**, antes da liberação da mercadoria ao cliente, com o **CARTÃO DE AUTÓGRAFOS** fornecido pelo **SESI-CRED**, o qual será substituído semestralmente ou quando houver alteração das pessoas autorizadas a assinar o mesmo, fica o **SESI-CRED** isento de qualquer responsabilidade quando da não conferência destas pelo **CRENCIADO**, podendo resultar inclusive no não pagamento ao mesmo.
8. Ao preço do(s) bem(ns) comercializado(s) com os clientes será aplicado um desconto de _____ (_____), independente de campanhas promocionais específicas, sendo que em hipótese alguma o preço de venda praticado pelo **CRENCIADO** aos clientes poderá ser maior que o menor preço praticado aos demais clientes, para o mesmo bem.
9. Quando necessário o **CRENCIADO** deverá preencher a Ficha Cadastral, entregue pelo agente de crédito, e entregar ao **SESI-CRED**, juntamente com uma via desta Carta de Credenciamento.

Ciente e acorde com estas condições, deverão V. Sas. remeter uma via devidamente assinada por quem de direito, concordando com as diretrizes acima, a partir do que estará essa empresa devidamente credenciada a participar do **Programa de Micro Crédito – SESI-CRED** do SESI – Serviço Social da Indústria – Departamento Regional de Santa Catarina.

Local e Data: _____

(Nome da loja)
CNPJ

SESI-CRED

ANEXO B – Ficha Cadastral de Cliente

FICHA CADASTRAL DO CLIENTE

CONTRATO N°: _____

CÓDIGO DO CLIENTE N°: _____

1 DADOS PESSOAIS:

Nome:		Sexo:	DN: ____/____/____
Pai:		CPF:	
Mãe:		RG:	
Endereço:		Exp. Por:	Em:
Referência do endereço:			Tipo Res:
Bairro:	Naturalidade:		Tempo Res:
Cidade:	Estado:	CEP:	Fone:
Renda Líquida:		N° de dependentes:	
Estado Civil: () solteiro(a) () casado(a) () divorciado(a) () viúvo(a) () outros			
Nome do Cônjuge:			
CPF:		RG:	DN:
Onde Trabalha:		Renda Líquida:	

2 DADOS DA EMPRESA

Nome:		Data da admissão: ____/____/____
Endereço:		Telefone:
Cidade:	Bairro:	Estado:
Função:		Referência:

3 FINANCIAMENTO SOLICITADO:

Modalidade de financiamento:		
Valor financiado:	Prazo:	Valor das Prestações:
Data de emissão: ____/____/____	Data de Pagamento: ____/____/____	Juro: ____%
Nome da Loja:		CNPJ:

4 REFERÊNCIAS COMERCIAIS E BANCÁRIAS

	Data Consulta	Conceito
Loja:		
Fone:		

Banco:		
Fone:		
Parente ou amigo:		
Fone:		

Declaro serem verdadeiras as informações prestadas. Responsabilizando-me na forma da Lei, conforme Art. 299, do Código Penal.

Local: _____, ____ / ____ / ____

Assinatura

ANEXO C – Ficha cadastral de Avalista

FICHA CADASTRAL DO AVALISTA

CONTRATO N°: _____

CÓDIGO DO CLIENTE N°: _____

1 DADOS PESSOAIS:

Nome:		Sexo:	DN: _____ / _____ / _____
Pai:		CPF:	
Mãe:		RG:	
Endereço:		Exp. Por:	Em:
Referência do endereço:			Tipo Res:
Bairro:	Naturalidade:		Tempo Res:
Cidade:	Estado:	CEP:	Fone:
Renda Líquida:		N° de dependentes:	
Estado Civil: () solteiro(a) () casado(a) () divorciado(a) () viúvo(a) () outros			
Nome do Cônjuge:			
CPF:	RG:	DN:	
Onde Trabalha:		Renda Líquida:	

2 DADOS DA EMPRESA

Nome:		Data da admissão: _____ / _____ / _____
Endereço:		Telefone:
Cidade:	Bairro:	Estado:
Função:		Referência:

3 FINANCIAMENTO SOLICITADO:

Finalidade do financiamento:		
Valor financiado:	Prazo:	Valor das Prestações:
Data de emissão: _____ / _____ / _____	Data de Pagamento: _____ / _____ / _____	Juro: _____ %
Nome da Loja:		CNPJ:

4 REFERÊNCIAS COMERCIAIS E BANCÁRIAS

	Data Consulta	Conceito
Loja:		
Fone:		

Banco:		
Fone:		
Parente ou amigo:		
Fone:		

Declaro serem verdadeiras as informações prestadas. Responsabilizando-me na forma da Lei, conforme Art. 299, do Código Penal.

Local: _____, ____/____/____

Assinatura

ANEXO D – Quadros de Demonstração dos Cálculos de Limites de Crédito em Casos Especiais

Cálculo das Prestações para a Indústria - Cirurgias e Medicamentos						
Renda: R\$ 500,00			Valor Solicitado: R\$ 1.700,00			
Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	1,99%	0,34668713	589,37	117,87%	1.768,10	68,10
4	1,99%	0,26256002	446,35	89,27%	1.785,41	85,41
5	1,99%	0,21209682	360,56	72,11%	1.802,82	102,82
6	1,99%	0,17846557	303,39	60,68%	1.820,35	120,35
7	2,19%	0,15564243	264,59	52,92%	1.852,14	152,14
8	2,19%	0,13762994	233,97	46,79%	1.871,77	171,77
9	2,19%	0,12362898	210,17	42,03%	1.891,52	191,52
10	2,19%	0,1124361	191,14	38,23%	1.911,41	211,41
11	2,19%	0,10328544	175,59	35,12%	1.931,44	231,44
12	2,19%	0,09566644	162,63	32,53%	1.951,60	251,60
13	2,39%	0,09039926	153,68	30,74%	1.997,82	297,82
14	2,39%	0,08488616	144,31	28,86%	2.020,29	320,29
15	2,39%	0,08011434	136,19	27,24%	2.042,92	342,92
16	2,39%	0,0759448	129,11	25,82%	2.065,70	365,70
17	2,39%	0,07227126	122,86	24,57%	2.088,64	388,64
18	2,39%	0,06901103	117,32	23,46%	2.111,74	411,74
19	2,59%	0,06730475	114,42	22,88%	2.173,94	473,94
20	2,59%	0,06469374	109,98	22,00%	2.199,59	499,59
21	2,59%	0,06233653	105,97	21,19%	2.225,41	525,41
22	2,59%	0,06019848	102,34	20,47%	2.251,42	551,42
23	2,59%	0,058251	99,03	19,81%	2.277,61	577,61
24	2,59%	0,05647025	96,00	19,20%	2.303,99	603,99
25	2,99%	0,0573639	97,52	19,50%	2.437,97	737,97
26	2,99%	0,05587393	94,99	19,00%	2.469,63	769,63
27	2,99%	0,05449947	92,65	18,53%	2.501,53	801,53
28	2,99%	0,0532281	90,49	18,10%	2.533,66	833,66
29	2,99%	0,05204914	88,48	17,70%	2.566,02	866,02
30	2,99%	0,05095333	86,62	17,32%	2.598,62	898,62
31	2,99%	0,0499326	84,89	16,98%	2.631,45	931,45
32	2,99%	0,0489799	83,27	16,65%	2.664,51	964,51

33	2,99%	0,048089	81,75	16,35%	2.697,79	997,79
34	2,99%	0,04725444	80,33	16,07%	2.731,31	1.031,31
35	2,99%	0,04647137	79,00	15,80%	2.765,05	1.065,05
36	2,99%	0,04573548	77,75	15,55%	2.799,01	1.099,01

Cálculo das Prestações para Pessoa Jurídica - Odontologia SESI

Renda: R\$ 500,00

Valor Solicitado: R\$ 1.700,00

Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	2,07%	0,34722757	590,29	118,06%	1.770,86	70,86
4	2,07%	0,26307002	447,22	89,44%	1.788,88	88,88
5	2,07%	0,21258962	361,40	72,28%	1.807,01	107,01
6	2,07%	0,17894778	304,21	60,84%	1.825,27	125,27
7	2,27%	0,15611961	265,40	53,08%	1.857,82	157,82
8	2,27%	0,13810295	234,78	46,96%	1.878,20	178,20
9	2,27%	0,12409939	210,97	42,19%	1.898,72	198,72
10	2,27%	0,112905	191,94	38,39%	1.919,39	219,39
11	2,27%	0,10375364	176,38	35,28%	1.940,19	240,19
12	2,27%	0,09613454	163,43	32,69%	1.961,14	261,14
13	2,47%	0,09087102	154,48	30,90%	2.008,25	308,25
14	2,47%	0,08535889	145,11	29,02%	2.031,54	331,54
15	2,47%	0,08058832	137,00	27,40%	2.055,00	355,00
16	2,47%	0,07642027	129,91	25,98%	2.078,63	378,63
17	2,47%	0,0727484	123,67	24,73%	2.102,43	402,43
18	2,47%	0,06949	118,13	23,63%	2.126,39	426,39
19	2,67%	0,06779044	115,24	23,05%	2.189,63	489,63
20	2,67%	0,06518174	110,81	22,16%	2.216,18	516,18
21	2,67%	0,06282693	106,81	21,36%	2.242,92	542,92
22	2,67%	0,06069135	103,18	20,64%	2.269,86	569,86
23	2,67%	0,05874641	99,87	19,97%	2.296,98	596,98
24	2,67%	0,05696826	96,85	19,37%	2.324,31	624,31
25	3,17%	0,05852112	99,49	19,90%	2.487,15	787,15
26	3,17%	0,05703829	96,97	19,39%	2.521,09	821,09
27	3,17%	0,05567102	94,64	18,93%	2.555,30	855,30
28	3,17%	0,05440691	92,49	18,50%	2.589,77	889,77
29	3,17%	0,05323524	90,50	18,10%	2.624,50	924,50

30	3,17%	0,05214675	88,65	17,73%	2.659,48	959,48
31	3,17%	0,05113337	86,93	17,39%	2.694,73	994,73
32	3,17%	0,05018801	85,32	17,06%	2.730,23	1.030,23
33	3,17%	0,04930448	83,82	16,76%	2.765,98	1.065,98
34	3,17%	0,04847728	82,41	16,48%	2.801,99	1.101,99
35	3,17%	0,04770157	81,09	16,22%	2.838,24	1.138,24
36	3,17%	0,04697302	79,85	15,97%	2.874,75	1.174,75

Cálculo das Prestações para a Indústria - Educação

Renda: R\$ 500,00

Valor Solicitado: R\$ 1.700,00

Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	2,30%	0,34878288	592,93	118,59%	1.778,79	78,79
4	2,30%	0,26453842	449,72	89,94%	1.798,86	98,86
5	2,30%	0,21400916	363,82	72,76%	1.819,08	119,08
6	2,30%	0,18033749	306,57	61,31%	1.839,44	139,44
7	2,50%	0,15749543	267,74	53,55%	1.874,20	174,20
8	2,50%	0,13946735	237,09	47,42%	1.896,76	196,76
9	2,50%	0,12545689	213,28	42,66%	1.919,49	219,49
10	2,50%	0,11425876	194,24	38,85%	1.942,40	242,40
11	2,50%	0,10510596	178,68	35,74%	1.965,48	265,48
12	2,50%	0,09748713	165,73	33,15%	1.988,74	288,74
13	2,70%	0,09223465	156,80	31,36%	2.038,39	338,39
14	2,70%	0,08672586	147,43	29,49%	2.064,08	364,08
15	2,70%	0,08195945	139,33	27,87%	2.089,97	389,97
16	2,70%	0,07779622	132,25	26,45%	2.116,06	416,06
17	2,70%	0,07412971	126,02	25,20%	2.142,35	442,35
18	2,70%	0,07087711	120,49	24,10%	2.168,84	468,84
19	2,90%	0,06919733	117,64	23,53%	2.235,07	535,07
20	2,90%	0,0665958	113,21	22,64%	2.264,26	564,26
21	2,90%	0,06424841	109,22	21,84%	2.293,67	593,67
22	2,90%	0,06212047	105,60	21,12%	2.323,31	623,31
23	2,90%	0,06018335	102,31	20,46%	2.353,17	653,17
24	2,90%	0,05841316	99,30	19,86%	2.383,26	683,26

Cálculo das Prestações para a Sociedade - Habitação

Renda: R\$ 1.500,00

Valor Solicitado: R\$ 7.000,00

Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	2,60%	0,350814953	2.455,70	163,71%	7.367,11	367,11
4	2,60%	0,266458512	1.865,21	124,35%	7.460,84	460,84
5	2,60%	0,215866868	1.511,07	100,74%	7.555,34	555,34
6	2,60%	0,182157613	1.275,10	85,01%	7.650,62	650,62
7	2,80%	0,159298705	1.115,09	74,34%	7.805,64	805,64
8	2,80%	0,14125701	988,80	65,92%	7.910,39	910,39
9	2,80%	0,12723883	890,67	59,38%	8.016,05	1.016,05
10	2,80%	0,116037093	812,26	54,15%	8.122,60	1.122,60
11	2,80%	0,106883662	748,19	49,88%	8.230,04	1.230,04
12	2,80%	0,099266444	694,87	46,32%	8.338,38	1.338,38
13	3,00%	0,094029544	658,21	43,88%	8.556,69	1.556,69
14	3,00%	0,088526339	619,68	41,31%	8.675,58	1.675,58
15	3,00%	0,08376658	586,37	39,09%	8.795,49	1.795,49
16	3,00%	0,079610849	557,28	37,15%	8.916,42	1.916,42
17	3,00%	0,075952529	531,67	35,44%	9.038,35	2.038,35
18	3,00%	0,072708696	508,96	33,93%	9.161,30	2.161,30
19	3,20%	0,071055749	497,39	33,16%	9.450,41	2.450,41
20	3,20%	0,068464721	479,25	31,95%	9.585,06	2.585,06
21	3,20%	0,066128147	462,90	30,86%	9.720,84	2.720,84
22	3,20%	0,064011299	448,08	29,87%	9.857,74	2.857,74
23	3,20%	0,062085488	434,60	28,97%	9.995,76	2.995,76
24	3,20%	0,060326805	422,29	28,15%	10.134,90	3.134,90
25	3,60%	0,061334362	429,34	28,62%	10.733,51	3.733,51
26	3,60%	0,059870292	419,09	27,94%	10.896,39	3.896,39
27	3,60%	0,0585219	409,65	27,31%	11.060,64	4.060,64
28	3,60%	0,057276744	400,94	26,73%	11.226,24	4.226,24
29	3,60%	0,056124101	392,87	26,19%	11.393,19	4.393,19
30	3,60%	0,055054675	385,38	25,69%	11.561,48	4.561,48
31	3,60%	0,054060367	378,42	25,23%	11.731,10	4.731,10
32	3,60%	0,053134092	371,94	24,80%	11.902,04	4.902,04
33	3,60%	0,05226962	365,89	24,39%	12.074,28	5.074,28
34	3,60%	0,051461456	360,23	24,02%	12.247,83	5.247,83
35	3,60%	0,050704729	354,93	23,66%	12.422,66	5.422,66
36	3,60%	0,049995111	349,97	23,33%	12.598,77	5.598,77

Cálculo das Prestações para a Indústria - Orçamento Familiar

Renda: R\$ 400,00

Valor Solicitado: R\$ 700,00

Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	2,45%	0,34979843	244,86	61,21%	734,58	34,58
4	2,45%	0,26549779	185,85	46,46%	743,39	43,39
5	2,45%	0,21493715	150,46	37,61%	752,28	52,28
6	2,45%	0,1812465	126,87	31,72%	761,24	61,24
7	2,65%	0,15839584	110,88	27,72%	776,14	76,14
8	2,65%	0,14036076	98,25	24,56%	786,02	86,02
9	2,65%	0,12634627	88,44	22,11%	795,98	95,98
10	2,65%	0,11514616	80,60	20,15%	806,02	106,02
11	2,65%	0,10599286	74,20	18,55%	816,15	116,15
12	2,65%	0,09837466	68,86	17,22%	826,35	126,35
13	2,85%	0,0931298	65,19	16,30%	847,48	147,48
14	2,85%	0,08762363	61,34	15,33%	858,71	158,71
15	2,85%	0,08286038	58,00	14,50%	870,03	170,03
16	2,85%	0,07870073	55,09	13,77%	881,45	181,45
17	2,85%	0,07503814	52,53	13,13%	892,95	192,95
18	2,85%	0,07178976	50,25	12,56%	904,55	204,55
19	3,05%	0,07012325	49,09	12,27%	932,64	232,64
20	3,05%	0,06752681	47,27	11,82%	945,38	245,38
21	3,05%	0,06518467	45,63	11,41%	958,21	258,21
22	3,05%	0,06306212	44,14	11,04%	971,16	271,16
23	3,05%	0,06113049	42,79	10,70%	984,20	284,20
24	3,05%	0,05936591	41,56	10,39%	997,35	297,35
25	3,45%	0,06034525	42,24	10,56%	1.056,04	356,04
26	3,45%	0,05887437	41,21	10,30%	1.071,51	371,51
27	3,45%	0,05751913	40,26	10,07%	1.087,11	387,11
28	3,45%	0,05626711	39,39	9,85%	1.102,84	402,84
29	3,45%	0,05510758	38,58	9,64%	1.118,68	418,68
30	3,45%	0,05403126	37,82	9,46%	1.134,66	434,66
31	3,45%	0,05303006	37,12	9,28%	1.150,75	450,75
32	3,45%	0,05209689	36,47	9,12%	1.166,97	466,97
33	3,45%	0,05122554	35,86	8,96%	1.183,31	483,31
34	3,45%	0,05041052	35,29	8,82%	1.199,77	499,77
35	3,45%	0,04964695	34,75	8,69%	1.216,35	516,35
36	3,45%	0,04893052	34,25	8,56%	1.233,05	533,05

CALCULO DAS PRESTAÇÕES PARA PESSOA JURÍDICA - RESPONSABILIDADE SOCIAL

Renda: R\$ 500,00

Valor Solicitado: R\$ 1.700,00

Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	1,99%	0,34668713	589,37	117,87%	1.768,10	68,10
4	1,99%	0,26256002	446,35	89,27%	1.785,41	85,41
5	1,99%	0,21209682	360,56	72,11%	1.802,82	102,82
6	1,99%	0,17846557	303,39	60,68%	1.820,35	120,35
7	2,19%	0,15564243	264,59	52,92%	1.852,14	152,14
8	2,19%	0,13762994	233,97	46,79%	1.871,77	171,77
9	2,19%	0,12362898	210,17	42,03%	1.891,52	191,52
10	2,19%	0,1124361	191,14	38,23%	1.911,41	211,41
11	2,19%	0,10328544	175,59	35,12%	1.931,44	231,44
12	2,19%	0,09566644	162,63	32,53%	1.951,60	251,60
13	2,39%	0,09039926	153,68	30,74%	1.997,82	297,82
14	2,39%	0,08488616	144,31	28,86%	2.020,29	320,29
15	2,39%	0,08011434	136,19	27,24%	2.042,92	342,92
16	2,39%	0,0759448	129,11	25,82%	2.065,70	365,70
17	2,39%	0,07227126	122,86	24,57%	2.088,64	388,64
18	2,39%	0,06901103	117,32	23,46%	2.111,74	411,74
19	2,59%	0,06730475	114,42	22,88%	2.173,94	473,94
20	2,59%	0,06469374	109,98	22,00%	2.199,59	499,59
21	2,59%	0,06233653	105,97	21,19%	2.225,41	525,41
22	2,59%	0,06019848	102,34	20,47%	2.251,42	551,42
23	2,59%	0,058251	99,03	19,81%	2.277,61	577,61
24	2,59%	0,05647025	96,00	19,20%	2.303,99	603,99
25	2,99%	0,0573639	97,52	19,50%	2.437,97	737,97
26	2,99%	0,05587393	94,99	19,00%	2.469,63	769,63
27	2,99%	0,05449947	92,65	18,53%	2.501,53	801,53
28	2,99%	0,0532281	90,49	18,10%	2.533,66	833,66
29	2,99%	0,05204914	88,48	17,70%	2.566,02	866,02
30	2,99%	0,05095333	86,62	17,32%	2.598,62	898,62
31	2,99%	0,0499326	84,89	16,98%	2.631,45	931,45
32	2,99%	0,0489799	83,27	16,65%	2.664,51	964,51
33	2,99%	0,048089	81,75	16,35%	2.697,79	997,79
34	2,99%	0,04725444	80,33	16,07%	2.731,31	1.031,31
35	2,99%	0,04647137	79,00	15,80%	2.765,05	1.065,05

36	2,99%	0,04573548	77,75	15,55%	2.799,01	1.099,01
----	-------	------------	-------	--------	----------	----------

Cálculo das Prestações pra a Indústria - Saúde						
Renda: R\$ 860,00			Valor Solicitado: R\$ 1.600,00			
Prazo	Taxa	Coefficiente	Prestação	Compr. Renda	Vlr. Total	Juros Totais
3	2,07%	0,34722757	555,56	64,60%	1.666,69	66,69
4	2,07%	0,26307002	420,91	48,94%	1.683,65	83,65
5	2,07%	0,21258962	340,14	39,55%	1.700,72	100,72
6	2,07%	0,17894778	286,32	33,29%	1.717,90	117,90
7	2,27%	0,15611961	249,79	29,05%	1.748,54	148,54
8	2,27%	0,13810295	220,96	25,69%	1.767,72	167,72
9	2,27%	0,12409939	198,56	23,09%	1.787,03	187,03
10	2,27%	0,112905	180,65	21,01%	1.806,48	206,48
11	2,27%	0,10375364	166,01	19,30%	1.826,06	226,06
12	2,27%	0,09613454	153,82	17,89%	1.845,78	245,78
13	2,47%	0,09087102	145,39	16,91%	1.890,12	290,12
14	2,47%	0,08535889	136,57	15,88%	1.912,04	312,04
15	2,47%	0,08058832	128,94	14,99%	1.934,12	334,12
16	2,47%	0,07642027	122,27	14,22%	1.956,36	356,36
17	2,47%	0,0727484	116,40	13,53%	1.978,76	378,76
18	2,47%	0,06949	111,18	12,93%	2.001,31	401,31
19	2,67%	0,06779044	108,46	12,61%	2.060,83	460,83
20	2,67%	0,06518174	104,29	12,13%	2.085,82	485,82
21	2,67%	0,06282693	100,52	11,69%	2.110,98	510,98
22	2,67%	0,06069135	97,11	11,29%	2.136,34	536,34
23	2,67%	0,05874641	93,99	10,93%	2.161,87	561,87
24	2,67%	0,05696826	91,15	10,60%	2.187,58	587,58