

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MARIA GEUSLANDIA TEODORO DE OLIVEIRA ABRANTES**

**PROCESSO DE CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:**  
Um estudo de caso da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil  
S/A

**SOUSA-PB  
ABRIL 2013**

**MARIA GEUSLANDIA TEODORO DE OLIVEIRA ABRANTES**

**PROCESSO DE CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:**

Um estudo de caso da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil  
S/A

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel.

**Orientador: Prof. Vorster Queiroga Alves**

**SOUSA - PB  
ABRIL 2013**

**MARIA GEUSLANDIA TEODORO DE OLIVEIRA ABRANTES**

**PROCESSO DE CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:**

Um estudo de caso da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil  
S/A

Esta monografia foi dita como adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada pela banca examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande – PB.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. MSc Vorster Queiroga Alves - Orientador

---

Prof.<sup>a</sup> MSc. Lúcia Silva Albuquerque - Membro

---

Prof Flávio Lemenhe. - Membro

## DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Por este termo, eu, abaixo assinado, assumo a responsabilidade de autoria do conteúdo do referido Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado: Processo de crédito em uma instituição financeira: Um estudo da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A, estando ciente das sanções legais previstas referentes ao plágio. Portanto, ficam, a instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

Sousa, 10 de abril de 2013.

---

Maria Geuslandia Teodoro de Oliveira Abrantes  
Orientanda

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, minha fortaleza, que me iluminou e preencheu o meu coração com amor e força de vontade.

Aos meus pais, Pedrinho e Mundinha, pela dedicação e carinho que fizeram de mim uma pessoa melhor. .

Ao meu marido Marcos, meu companheiro de vida, por compreender a minha ausência ao longo do curso.

Aos meus filhos Camila e Caio, verdadeiras jóias, pela ajuda, incentivo e principalmente por me encherem de orgulho.

Aos meus irmãos e amigos por todo apoio, confiança e estímulo que me proporcionaram durante o caminho dessa jornada.

Aos meus colegas de trabalho do Banco Brasil - agência Sousa-PB, minha segunda família, por dividirem comigo minhas preocupações e contribuírem para o meu engrandecimento profissional.

A Esequias, meu gerente, pela ajuda e compreensão para que eu pudesse concluir esta pesquisa.

A todos os meus professores da UFCG, e em especial, a meu orientador Vorster, pela paciência, ensinamentos e disposição em ajudar nos trabalhos de pesquisa.

A todos os colegas do curso com quem convivi, pela amizade e confiança. Àqueles que direta ou indiretamente cooperaram para essa conquista.

## RESUMO

Nos últimos 10 anos, o Brasil vem sofrendo uma série de modificações em seu sistema financeiro e neste contexto histórico e econômico, as instituições financeiras em geral, e especialmente as bancárias, obtém grande parte de seus lucros através da concessão de créditos a pessoas físicas e jurídicas. Em virtude das políticas de incentivo ao crédito, as taxas estão cada vez mais atrativas e os prazos maiores. Assim, para se avaliar um crédito, a instituição deve obedecer a uma política interna, na qual estabelece percentuais de juros, prazos, garantias e o grau de risco existente na operação. Nesse sentido, esse estudo teve como objetivo geral avaliar o funcionamento da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A. Para isso, a pesquisa foi classificada como descritiva, explicativa, bibliográfica e documental. Verificou-se no portal do Banco do Brasil, diversas linhas de créditos oferecidos à pessoa física disponível para os seus clientes, entre eles: o crédito consignado, o empréstimo pessoal, o crédito automático, o crédito benefício, CDC salário, cheque especial, função crédito, crédito veículo, financiamento imobiliário, microcrédito empreendedor, crédito 13º Salário, e o CDC antecipação IRPF. Diante do exposto, observa-se os financiamentos concedidos pelo BB à pessoa física vem crescendo a cada ano, conquistando novos solicitantes, bem como novos serviços oferecidos. Esse resultado se torna importante para o desenvolvimento econômico do país bem como da comunidade em que tais agências estão inseridas, já que as mesmas disponibilizam crédito com baixas taxas de juros e facilidade no pagamento.

**Palavras Chave:** Concessão de crédito; Crédito Pessoal; Pessoa Física.

## **ABSTRACT**

Over the past 10 years, Brazil has suffered a series of changes in its financial system and in this historical context and economic, financial institutions in general, and especially the bank, gets much of its profits by lending to individuals and legal. Because of incentive policies for credit, rates are increasingly attractive and longer terms. Thus, to evaluate a credit institution must meet an internal policy, which establishes the percentage of interest, terms, guarantees and the degree of risk inherent in the operation. Thus, this study aimed to evaluate the operation in Banco do Brasil S/A. For this, the research was classified as descriptive, explanatory literature and documents. It is the portal of the Banco do Brasil, several lines of credits offered to individuals available to its customers, including: payroll loans, personal loans, credit auto, credit benefit, CDC salary overdraft function credit, vehicle loans, mortgages, micro entrepreneur, 13<sup>o</sup> salary credit, and CDC anticipation IRPF. Given the above, it is observed the funding provided by the individual BB is growing every year, attracting new applicants, as well as new services offered. This outcome is important to the economic development of the country as well as the community in which such agencies are inserted, since they will provide loans with low interest rates and easy payment.

**Key Words:** Lending; Personal Loans; Individual.

## LISTA DE SIGLAS

BB - Banco do Brasil S/A  
CEF - Caixa Econômica Federal,  
SERASA - Centralização dos Serviços Bancários  
CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não quitados do Setor Público Federal  
SPC - Serviço de Proteção ao Crédito  
SFN - Sistema Financeiro Nacional  
CF/88 - Constituição Federal de 1988  
CMN - Conselho Monetário Nacional  
BCB - Banco Central do Brasil  
BCDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social  
CVM - Comissão de Valores Mobiliários  
DDA - Débito Direto Autorizado  
IRPF - Imposto de Renda de Pessoa Física  
CDC – Crédito Direto ao Consumidor  
SFH - Sistema Financeiro da Habitação  
CH - Carteira Hipotecária  
SFI - Sistema de Financiamento Imobiliário  
MPO - Microcrédito Produtivo Orientado



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução da carteira de crédito total do BB (2009-2011).....	31
Gráfico 2 – A Evolução da Concessão de Crédito.....	39
Gráfico 3 – A Evolução relacionada ao crédito pessoal.....	39
Gráfico 4 – Comparativo do Consignado com os demais empréstimos em 2012.....	40
Gráfico 5 – A Evolução relacionada ao crédito pessoal Consignado.....	41
Gráfico 6 – Comparativo entre os créditos imobiliário e de veículo.....	41

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Concessão de crédito de acordo com o perfil do cliente.....	32
Tabela 2 – Linhas de Crédito PF do Banco do Brasil S.A.....	37
Tabela 3 – Carteira de crédito para pessoa física (em R\$ milhões).....	40

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Política de Crédito.....	22
Quadro 2 – Definição do Caráter sob a percepção de diversos Autores.....	27
Quadro 3 – Definição da Capacidade sob a percepção de diversos Autores.....	28
Quadro 4 – Definição da Capital sob a percepção de diversos Autores.....	29
Quadro 5 – Definição do Colateral sob a percepção de diversos Autores.....	29
Quadro 6 – Definição das Condições sob a percepção de diversos Autores.....	30

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1 Tema e Problemática.....	9
1.2 Objetivos .....	10
1.2.1 Objetivo Geral .....	10
1.2.2 Objetivos Específicos .....	11
1.3 Justificativa .....	11
1.4 Metodologia.....	13
1.4.1 Classificação da Pesquisa.....	13
1.4.2 Universo e Amostra da Pesquisa.....	14
1.4.3 A Coleta dos Dados.....	15
1.4.4 Tratamentos dos Dados .....	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1 Sistema Financeiro Nacional – Origem e Evolução .....	17
2.1.1 Crédito.....	19
2.1.2 O Crédito e a Economia Brasileira.....	20
2.1.3 Procedimento para a Política do Crédito.....	22
2.2 O Processo de Crédito do Banco do Brasil .....	30
2.2.1 Crédito Concedido a Pessoa Física no Banco do Brasil .....	33
3 ANÁLISE DOS DADOS .....	35
3.1 Descrever a política de crédito do Banco do Brasil .....	35
3.2 Verificar quais são as principais linhas de crédito disponíveis de acordo com o perfil do cliente pessoa física no Banco do Brasil S/A.....	35
3.3 Identificar as variáveis da concessão de crédito para pessoa física nos últimos anos .....	39
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	44
REFERÊNCIAS .....	46
APENDICE - Roteiro de Entrevista .....	49

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Tema e Problemática

Nos últimos 10 anos, o Brasil vem sofrendo uma série de modificações em seu sistema financeiro e neste contexto histórico e econômico, as instituições financeiras em geral, e especialmente as bancárias, obtém grande parte de seus lucros através da concessão de créditos a pessoas físicas e jurídicas. Desde que foram criadas, as casas bancárias são os grandes agenciadores dos recursos financeiros do mercado, disponibilizando-os para os tomadores que deles necessitem.

Assim, entende-se que os bancos são importantes instituições do sistema financeiro brasileiro, possuindo vários tipos de intermediação financeira com as prestações de serviços. Segundo Oliveira (2010) essa intermediação está relacionada na captação de recursos através dos depósitos dos clientes e, que forma, possibilita o empréstimo para outros clientes. Nesse sentido, quando o banco empresta seus recursos, em troca quer obter vantagens financeiras, que nesse caso, é o juro.

A opção de se obter um crédito para a sociedade é tão antiga quanto à própria história das civilizações, tendo origem por volta de 509 a 2100 a.C., entre a Roma Antiga e o Egito, com os empréstimos de moedas que eram pesadas na presença do cliente e de mais cinco testemunhas e, com os empréstimos de produtos naturais, respectivamente. Além do valor principal, os credores acrescentavam as moedas equivalentes aos juros e as retiravam após a pesagem, de forma que o montante total deveria ser pago ao término do contrato (SANTIAGO, 2011).

A palavra crédito para as atividades bancárias é definida por Silva (1998), como a entrega de um valor mediante uma promessa de pagamento. Sendo as operações de crédito um dos principais produtos das instituições financeiras. Já que, operações desse tipo aumentam a produção, expandem os investimentos de capital, e proporcionam um padrão de vida mais alto para a população. Uma vez que, os créditos fornecidos são direcionados para as atividades agrícolas, o comércio e as industriais.

Nesse sentido, entende-se que o crédito é uma ferramenta importante nas estratégias mercantis, sendo utilizado principalmente pelas empresas que desejam se manter no negócio e garantir a competitividade diante do mercado. Assim, pode-se considerar que essa é uma das principais funções do setor bancário, já que podem disponibilizar crédito a clientes que façam por merecer esse benefício.

Silva (1998) menciona que os bancos também facilitam o consumo, através do crédito direto ao consumidor, ou seja, crédito a pessoa física. Assim, quando tornam este crédito disponível, os bancos estão prestando um grande serviço social. Essa opção trata-se da concessão de crédito à pessoa física, que na visão de Daroit (2011), tem aumentado à demanda no país devido às taxas atrativas, prazos maiores, condições diferenciadas de quitação do débito perante a instituição financeira. Nesse caso, a procura também se dá por não necessitar da explicação do uso dos recursos adquiridos, cabendo ao indivíduo reservar-se ao seu direito de privacidade e solicitar apenas o crédito desejado.

Verifica-se que essa concessão de crédito acontece porque, nos dias atuais, as pessoas, independentemente do segmento da sociedade, almejam melhorar sua qualidade de vida pessoal e familiar. Nesse sentido, a fim de compreender a presente temática, é essencial que se conheça o método utilizado pelo Banco do Brasil S/A na concessão de crédito para pessoas físicas, levando em consideração os fatores que afetam tal liberação.

Diante do exposto, visando o cumprimento deste objetivo, o presente trabalho se baseou na seguinte problemática: **Como é realizada a concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A?**

## **1.2 Objetivos**

### *1.2.1 Objetivo Geral*

- Avaliar o funcionamento da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever a política de crédito do Banco do Brasil;
- Verificar quais são as principais linhas de crédito disponíveis de acordo com o perfil do cliente pessoa física no Banco do Brasil S/A.
- Identificar as variáveis da concessão de crédito para pessoa física nos últimos anos.

### 1.3 Justificativa

Os bancos públicos federais permitiram que o crédito continuasse crescendo de forma acelerada no Brasil, mesmo durante a crise financeira mundial. Conforme Victor Leonardo de Araújo, técnico de planejamento e pesquisa do IPEA, desde 2004, que o país vem obtendo um aumento ininterrupto do crédito. Até 2007, as instituições lideravam nos financiamentos. No entanto, esse fato se inverteu em 2008, no qual, o crédito dos bancos privados diminuiu e o crescimento foi sustentado através das instituições públicas.

A concessão do crédito nas instituições públicas auxilia o governo em momentos de crise, como também possuem relevância nas políticas públicas de desenvolvimento econômico, como afirma Victor. Explicando ainda que houve um aumento da participação privada na concessão de crédito rural, originada pela elevação dos preços das *commodities*, mas 55% do volume total continuam concentrados em instituições públicas. Estas, por sua vez, atuam em segmentos que estão fora de setores mais capitalizados do agronegócio, como a agricultura familiar.

Os índices de estabilidade e crescimento da economia permite o aumento do crédito total disponível nas instituições. Esse fato ocorre pelos níveis baixos de inflação, reduzindo com isso, os juros. Além da profissionalização dessas instituições, com a criação de tecnologias adequadas que possibilitam uma maior agilidade na análise de risco (REVISTA VEJA, 2008).

Nesse contexto, o presente trabalho justifica-se pela necessidade de avaliar o crescimento da carteira de crédito para pessoa física do Banco do Brasil S/A, seu impacto na sociedade, no sistema financeiro nacional e na economia, e sua trajetória nos últimos 10 anos, comparando os períodos de crise e estabilidade.

Em virtude das políticas de incentivo ao crédito, as taxas estão cada vez mais atrativas e os prazos maiores, e em algumas modalidades de empréstimos há condições diferenciadas de quitação do débito e não há necessidade de direcionar o valor adquirido, o que está favorecendo uma procura cada vez maior por todos os segmentos da sociedade. Nesse sentido e de acordo com Pandolfo (2007), essa temática:

[...] mostra-se oportuna uma vez que o Banco do Brasil vem buscando expandir sua carteira de crédito pessoa física como ferramenta de rentabilização de clientes, em razão dos excelentes resultados proporcionados e diante de uma onda crescente de concessão e acesso ao crédito com taxa e prazos diferenciados, a exemplo do empréstimo Consignação em Folha, o Microcrédito e financiamentos de veículos e outros bens (PANDOLFO, 2007, p. 10).

O BB e a pessoa física, além da Caixa Econômica Federal, conforme destacam Izaguirre e Alves (2012) estão sustentando o crédito no Brasil nos últimos anos. Tal notícia torna-se de suma importância para o presente trabalho, pois reforça a atuação do BB e da carteira de crédito pessoa física na economia do país.

Além disso, a pesquisa torna-se viável por existir uma metodologia para suporte e é relevante cientificamente, além de ser considerada útil e valiosa acerca da expansão do conhecimento para a área econômica, como um todo. A temática contribui para os estudos em diversas áreas, tais como: economia, administração, contabilidade, entre outras.

É neste contexto que se situa a pesquisa, focando em especial na concessão de crédito a pessoa física da instituição financeira do Banco do Brasil S/A (BB), que vem demonstrando ótimo desempenho em sua estratégia de atuação, tendo em vista a evolução da carteira de crédito total ocorrida nos últimos anos.



## 1.4 Procedimentos Metodológicos

### 1.4.1 *Classificação da Pesquisa*

Quanto aos fins, para atender aos objetivos expostos, foi classificada como pesquisa descritiva, uma vez que, esse tipo de estudo objetiva apresentar as características de um objeto de estudo. Pretendendo levantar dados relacionados à concessão de crédito de pessoa física do Banco do Brasil (BB), com a intenção de analisá-los e interpretá-los. Para Vergara (2005) trata-se da descrição do fato ou do fenômeno através do levantamento ou observação.

Através da pesquisa descritiva, tornou-se possível descrever dados relevantes sobre a amostra analisada, identificando as características da concessão adotadas pelo banco em análise, avaliando seu impacto na sociedade, no sistema financeiro nacional.

Trata-se ainda de uma pesquisa explicativa, pois, pretende explicar a ocorrência de um fenômeno, conforme Vergara (2005, p.47) destaca que “a investigação explicativa tem como principal objetivo tornar algo inteligível justificando-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno”.

Quanto aos meios adotados foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que segundo Vergara (2005) preocupa-se em obter dados através de fontes secundárias, tais como materiais publicados: livros, teses, revistas e outras publicações e dados da internet sobre as instituições financeiras e a concessão de crédito adotada pelas mesmas.

Além disso, a pesquisa no portal eletrônico oficial do Banco do Brasil ([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)) foi de suma importância para a execução desta pesquisa. Para Gil (2002), a pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um tema ou um problema com base em referências técnicas publicadas em livros, revistas e periódicos.

Classifica-se ainda quanto aos meios, como pesquisa de campo. Segundo Gonsalves (2007) esse tipo de exame estuda um caso particular, ajudando na análise dos objetivos do trabalho. E, como pesquisa é documental, pois, usa documentos

conservados por diversas fontes para compreender o tema abordado, como explica Vergara (2005):

Uma investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, informações em disquete, diários, cartas pessoais e outros (Vergara, 2005, p.48).

Se destacando também como estudo de caso, este, por sua vez, analisa um ou poucos fatos com profundidade e pode ser utilizadas para desenvolver entrevistas, questionário, observações dos fatos e análise documental (SILVA, 2003). O objeto pode ser o indivíduo, a empresa, uma atividade, uma organização ou até mesmo uma situação. Assim, o nosso objeto de estudo a ser pesquisado refere-se à concessão de crédito do Banco do Brasil S/A.

#### *1.4.2 Universo e Amostra da Pesquisa*

O universo da pesquisa refere-se a um grupo de pessoas ou empresas que se faz interessante pesquisar dentro dos objetivos propostos no estudo, por possuírem um conjunto de elementos com determinadas características em comum (VERGARA, 2005).

Ainda conforme Vergara (2005, p. 50) “O universo de uma pesquisa é o conjunto de elementos que possuem características que serão o objeto de estudo, e a amostra é uma parte do universo escolhido segundo algum critério de representatividade.” Diante do exposto entende-se que o estudo em questão foi composto apenas pelas informações contidas no Banco do Brasil S/A.

A escolha da amostra se deu pela disponibilidade em se obter o acesso aos dados necessários para a realização dos objetivos aqui expostos. Também pelo fato da autora da pesquisa trabalhar no setor de crédito dessa mesma instituição em análise, o que facilitou o acesso aos elementos pesquisados.

### *1.4.3 A Coleta dos Dados*

Tratando-se de uma pesquisa que buscou avaliar o funcionamento da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A, fez-se necessário utilizar-se de informações e documentos em profundidade, disponíveis no portal: [bb.com.br](http://bb.com.br).

Como também de documentos obtidos através do sistema interno do banco em análise, em busca de dados ao esclarecimento do problema da pesquisa. De forma que para se obter crédito, são aptos a concessão de empréstimo os clientes que não possuem apenas poupança ou cartão de crédito, além dos que não estão inadimplentes com o banco e com restrições cadastrais (Centralização dos Serviços Bancários – SERASA; Cadastro Informativo de Créditos não quitados do Setor Público Federal - CADIN; Serviço de Proteção ao Crédito - SPC), e ainda os que não são menores de 18 anos e nem universitários sem renda.

### *1.4.4 Tratamentos dos Dados*

Esta é a etapa em que constitui o objetivo central da pesquisa, uma vez trabalhados os dados e obtidos os resultados, chega-se o momento de definir os métodos utilizados para interpretação e análise dos mesmos com intuito de verificar se os objetivos propostos e a problemática em estudo foram alcançados. De acordo com Gil (2002, p.153):

A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos.

A interpretação dos dados coletados, de acordo com os objetivos propostos, foi feita com base em métodos de forma quantitativa, em consonância aos objetivos propostos no estudo em questão, e evidenciados através de gráfico e/ou tabelas.

Desse modo, a análise e tratamento dos dados abordaram as principais características da política de crédito do Banco do Brasil, verificando as linhas de crédito de acordo com o perfil do cliente do referido banco, identificando as variáveis da concessão de crédito para pessoa física nos últimos anos.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Sistema Financeiro Nacional – Origem e Evolução**

Verifica-se que o crédito surgiu nas sociedades mais antigas, das atividades rurais e agrícolas, pela necessidade de antecipação de entrega de sementes e implementos agrícolas aos produtores, afirmam Lemes Junior, et.al. (2002). Só na Grécia Antiga, após o surgimento do dinheiro, as atividades comerciais deram origem às primeiras instituições bancárias, que passaram a realizar operações de crédito sob diversas formas.

No Brasil, os mercados financeiros se desenvolveram no início de 1944, a partir da Conferencia Monetária e Financeira das Nações Unidas e Associados, nos Estados Unidos. Nessa conferencia foram criadas as instituições financeiras internacionais, como o Banco Mundial, no qual foi destinada a função de orientar os mercados financeiros e os capitais internacionais, logo após a guerra (SANTOS, 2005).

Conforme menciona o autor, foi estabelecido através dessa conferencia, a criação de instituições em cada país, estas encarregadas de desempenhar funções de autoridade monetária, tendo no Brasil, uma influencia relevante, mas não foi seguido de imediato, buscando-se soluções intermediárias.

Por volta de 1952, foi criado Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico, que executava trabalhos na área de planejamento em longo prazo e estava relacionado com a economia brasileira, tendo continuidade durante o período do Estado Novo e, também após a Segunda Guerra Mundial (SANTOS, 2005).

Foi através da Lei nº 4595, de 31 de dezembro de 1964, que trata do Sistema Financeiro Nacional, que aconteceu a reforma bancária e, na ocasião foi criado o Banco Central do Brasil, que só começou a funcionar em 1965. De acordo com Santos (2005), de inicio esse banco promovia fundos para o desenvolvimento setorial, principalmente para a agricultura, só por volta de 1985 foi que passou a desempenhar apenas a função de autoridade Monetária. Antes dessa reforma, o Banco Central era

representado por um banco comercial, o Banco do Brasil (BB), este que teve origem em 1808.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o desenvolvimento do sistema financeiro nacional se deu por intermédio de instituições internacionais que desempenhavam funções de autoridade monetária, como também orientava o mercado financeiro em todos os países, tendo no Brasil uma boa influencia.

Observa-se que no decorrer dos anos, houve a reforma bancaria brasileira, sendo criado o Banco Central do Brasil, que por sua vez, gerava fundos para o desenvolvimento do setor. Passando a desempenhar apenas o domínio monetário por volta de 1985.

Desde então, várias outras instituições foram surgindo, como o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico, com o mesmo objetivo de disponibilizar recursos aos tomadores, principalmente em longo prazo, conforme as necessidades da coletividade, o que veio a contribuir para o desenvolvimento econômico do país.

Nesse contexto, entende-se que o Sistema Financeiro Nacional (SFN) ganhou estabilidade através da Constituição Federal de 1988, que buscou promover o desenvolvimento e equilíbrio econômico do país e a servir aos interesses da sociedade. Em seu art. 192, pode verificar a definição desse sistema sendo:

[...] Estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

De acordo com Braga (1995 *apud* Azevedo, 2011) o SFN é formado por um conjunto de instituições e órgãos financeiros que possibilitam a transferência de recursos dos doadores para os tomadores, criando condições para que os títulos mobiliários tenham liquidez no mercado financeiro.

Nesse sentido, pode-se afirmar que o SFN é constituído por instituições que disponibilizam seus recursos a terceiros, servindo aos interesses da sociedade. Obtendo com isso índices de liquidez no mercado financeiro, mas sendo

regulamentado por leis brasileiras. E, que vem sofrendo uma série de transformações nos últimos 10 anos, especialmente com a implantação do Plano Real.

Segundo Vieceli (2011, p. 9), “o fim do período de inflação alta e as mudanças ocorridas provocaram aumento do consumo das famílias e da expansão do crédito”. O autor ainda comenta que o desenvolvimento das operações de crédito, especialmente à pessoa física, teve um crescimento elevado devido à estabilidade cambial e a convergência das expectativas de inflação à meta estabelecida pela autoridade monetária.

O SFN é dividido em dois subsistemas, que na percepção de Silva (2003), são eles: o normativo e o operacional. Este é formado pelas instituições financeiras, sejam elas bancárias ou não. O outro subsistema é responsável pela normatização e controle das instituições, sendo composto pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BCB), Banco do Brasil (BB), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BCDES) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

### *2.1.1 Crédito*

O termo Crédito incide da palavra latina *credare*, que significa confiar ou acreditar. De maneira geral, crédito é “todo ato de cessão temporária de parte do patrimônio a um terceiro com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado” (SCHRICKEL *apud* PANDOLFO, 2007, p. 12).

De acordo com Azevedo (2011) o Crédito está relacionado a uma parcela de confiança entre as partes interessadas, podendo ser parcial ou total de acordo com garantias e informações apresentadas pelo tomador. Assim, pode haver numa operação de crédito, uma exposição de risco, devido à permissão estar associada à expectativa de retorno da parte cedida.

Para Oliveira (2010), o crédito representa um importante papel de fomento na sociedade, já que é financiador de investimentos às pessoas físicas e jurídicas, incentivando no aumento da demanda em todo o mercado.

Silva (2003) corrobora com os pensamentos de Oliveira quando menciona o crédito cumpre um importante papel econômico e social, já que: possibilita às empresas aumentar seu nível de atividade, facilitando na execução de projetos; estimula o consumo da sociedade assim como aumenta a demanda; além de ajudar as pessoas a suprir suas necessidades, tais como a moradia, bens de consumo e alimento;

Nesse contexto, entende-se que através do crédito a sociedade pode se desenvolver, buscando recursos para abrir negócios, bem como para satisfazer suas necessidades pessoais. Assim, os investimentos concedidos pelas instituições, tanto para pessoa física como para pessoa jurídica, proporcionam uma demanda maior da população, em busca de melhoras condições de vida, assim como aumentando seus negócios.

No setor bancário, o crédito torna-se uma fonte de receita oriunda de sua relação com o cliente, este, por sua vez, cumpre a promessa de pagamento. Por ser uma ferramenta utilizada para incrementar e facilitar a realização de vendas de bens e serviços, o crédito concedido torna-se responsável por grande parte dos resultados desse setor (LEMES JUNIOR *et.al.*, 2002).

Nesse sentido, Ramos (2008) explica que a base do crédito bancário é o empréstimo em moeda corrente. No qual, os agentes financeiros determinam um valor considerando-o como um limite de crédito, este defini o valor máximo do crédito concedido ao cliente. Que por sua vez, é acompanhado de forma que o seu limite seja temporariamente reavaliado.

Diante do exposto, entende-se que o crédito é um direito concedido a terceiros, na expectativa de que depois de um determinado tempo, esse direito volte à posse de quem o concedeu. Ou seja, o crédito está relacionado com a troca de bens presentes por bens futuros, no qual, o cedendo fica na expectativa de receber de volta o bem cedido no tempo estipulado.

### *2.1.2 O Crédito e a Economia Brasileira*

No Brasil, assim como em outros países, o Estado atua por meio de políticas econômicas e financeiras, adequando o sistema financeiro com características consideradas por organismos internacionais, como o Banco Mundial. Assim, o



desenvolvimento baseado no mercado global pode reduzir as desigualdades e a pobreza nos países em desenvolvimento, afirma o Banco Mundial (1995, *apud* SEGNINI, 1999).

O processo de reestruturação do sistema financeiro no Brasil, sob a coordenação do Banco Central e de acordo com esta instituição regulatória e fiscalizadora, resulta em algumas modalidades de ajustes do sistema bancário brasileiro. No qual, alguns são especificados por Segnini (1999, p.10):

[...] Os ajustes relativos à redução do número de empresas são considerados, pelo Banco Central, de dois tipos: não voluntários e voluntários. Os “ajustes não voluntários” referem-se a 40 bancos que sofreram intervenção por parte do Banco Central, a partir da estabilização da moeda pelo Plano Real, em 1994. [...] Os “ajustes voluntários” ocorreram, sobretudo no segmento de bancos médios, envolvendo aquisições, fusões e incorporações a partir de iniciativas dos próprios bancos, procurando melhores condições de competitividade no mercado [...]. Ampliação de redes de agências e de carteira de clientes, aproveitamento de tecnologias [...] são fatores relevantes nesse processo. [...] os “ajustes” relativos à composição dos produtos bancários, os quais se referem às estratégias do setor objetivando a manutenção e a ampliação das carteiras de clientes e de lucratividade, num contexto de intensa concorrência entre os bancos. Assim, é observada uma oferta crescente de produtos e serviços, sendo que a receita de serviços tende a crescer [...]. Além dessa alteração, houve aumento do poder de intervenção do Banco Central na administração dos bancos.

Nesse contexto, compreende-se que o desenvolvimento econômico no país contribui para que o sistema bancário também se desenvolvesse, de forma que o Estado busca orientações por meio de políticas econômicas e financeiras, com características internacionais, no intuito de reduzir a desigualdade e a pobreza no país. Assim houve uma reestruturação do sistema financeiro, sob orientação do Banco Central, o que contribui para o crescimento competitivo desse mercado, através da ampliação de redes de agências e de carteira de clientes e do aproveitamento de tecnologias, com isso objetivando a manutenção e a ampliação das carteiras de clientes e de lucratividade, num contexto de intensa concorrência entre os bancos.

Segundo Santiago (2011), com o intenso crescimento da movimentação financeira, torna-se cada vez mais indispensável à demanda por recursos, fazendo com que as instituições financeiras assumam um papel cada vez mais preponderante no meio econômico nacional. Com isso, é necessário em qualquer economia sólida, um órgão que regule a atividade econômica, principalmente o setor de investimentos. Assim, o

Banco Central do Brasil, instituído por lei a 31 de dezembro de 1964, assume esse papel, destinado a regular não só a atividade dos bancos em geral, mas também zelar pela saúde financeira do país como um todo.

Sob a percepção de Freitas (2009), o maior dinamismo da economia brasileira, associado ao crescimento do mercado interno, estimulou a adoção por parte das instituições bancárias de estratégias de ampliação de crédito ao setor empresarial, notadamente na modalidade de capital de giro. Bem como ao crédito pessoal, que por sua vez, inclui as operações com crédito consignado e contribuiu em média por quase metade do crescimento dos empréstimos concedidos nesse segmento.

### *2.1.3 Procedimento para a Política do Crédito*

A política de crédito de uma instituição financeira visa orientar a decisão do crédito considerando os objetivos desejados e estabelecidos pela empresa. Vale salientar que a política de crédito não é a concessão em si, apenas a orienta. Sendo responsabilidade do cedente, a de adquirir garantias quanto à aprovação de parte de seu patrimônio cedida a terceiro.

Para Silva (2001, *apud* Pandolfo, 2007, p.14):

A política de um banco comercial compreende o estabelecimento de taxa de juros, prazos, garantias e nível de risco relacionado a cada tipo de operação. Outro fator relevante, na política de crédito de um banco comercial é a política econômica do governo, que, através do Banco Central do Brasil, implementa suas diretrizes que vão desde o controle dos meios de pagamento até a fixação das linhas de crédito subsidiadas com vistas ao incentivo às exportações, à agricultura ou mesmo a pequena e média empresa (SILVA *apud* PANDOLFO, 2007, p. 14).

Assim, para se avaliar um crédito, a instituição deve obedecer a uma política interna, na qual estabelece percentuais de juros, prazos, garantias e o grau de risco existente na operação. Devendo obedecer ainda a uma política governamental, determinado pelo Banco Central, que impõem regras de controle nas formas de pagamento, como também nas fixações de linhas de crédito.

Azevedo (2011) comenta que cabe a instituição financeira o direito de examinar e identificar o tomador que terá o benefício do crédito, buscando conhecer o perfil dessa pessoa, seja ela física ou jurídica, além de analisar as garantias que o mesmo dará como forma de que a obrigação será cumprida no tempo estipulado.

Nesse sentido, ainda conforme o autor é através dessa avaliação de crédito que se decide o grau de risco envolvido na operação, incluindo suas devidas correções e multas contratada em comum acordo. No entanto deve-se observar também duas eficientes técnicas de avaliação de crédito: a técnica subjetiva e a técnica objetiva (Quadro 1).

Quadro 1 – Política de Crédito

Técnicas de Avaliação	Características	Exemplos
Objetiva	Serve na avaliação de volumes altos de propostas, através de métodos estatísticos auxiliando o cedente na tomada de decisão. Permitindo identificar o nível de idoneidade do tomador e sua capacidade de pagamento.	Essa técnica verifica a probabilidade do cliente se tornar um inadimplente, através da padronização de critérios de análise de crédito. Com base na idade, profissão, renda, moradia, entre outros dados do tomador.
Subjetiva	Nesse caso, o cedente toma decisões individuais, caso a caso, relacionada à permissão ou não do crédito, baseada em sua experiência e no seu conhecimento técnico.	Através da avaliação de informações internas e externas: Documental, Contábil e Financeira, como a análise cadastral.

Fonte: Adaptado de Azevedo (2011); Santos e Famá (2007).

Verifica-se, que a política de crédito depende de várias técnicas de avaliação objetiva e subjetiva, tanto para pessoa física como para jurídica, pois só assim a instituição obterá o máximo de informações possíveis para tomar a decisão de concessão ou não do crédito, reduzindo com isso, o grau de riscos no negócio, já que existe a possibilidade de identificar se o cliente tornará um inadimplente.

Segundo Araújo, Carmona e Deboçã (2005, p. 3) quanto à política de crédito:

Quando aplicados a pessoas físicas, eles utilizam informações cadastrais e de comportamento dos clientes. Já quando aplicados a empresas, são utilizados índices financeiros como variáveis determinantes ou não da insolvência das mesmas.

Segundo o Portal eletrônico oficial do BB, as principais Políticas de Crédito e Risco de Crédito estão interligadas com o retorno ajustado ao risco, relacionadas aos limites máximos de concentração, dos percentuais máximos de comprometimento do Patrimônio de Referência (PR), do processo de análise de risco de crédito e deferimento de operações e de auditoria dessas práticas.

Em outras palavras, a avaliação de um crédito, tem como seu objetivo, verificar a capacidade de pagamento do tomador, identificando se o mesmo será ou não capaz de cumprir com sua obrigação perante a instituição. Buscando suprir as necessidades do mesmo, mas de forma a diminuir os riscos existentes na operação, como também de aumentar os resultados desejados pela cedente.

#### 2.1.2.1 *Credit Scoring* utilizados na Técnica Objetiva

Entre as técnicas objetivas utilizadas para a avaliação de crédito, destaca-se o *credit scoring*. Serve para identificar os bons clientes, tomando como base numa fórmula estatística desenvolvida através dos dados cadastrais, financeiros, patrimoniais e de idoneidade dos mesmos.

Nesse sentido, Santos e Famá (2007) afirmam que a fórmula é criada com as principais informações cadastrais dos clientes, nas quais a instituição atribui considerações ou julgamentos de acordo com a importância destacada em suas políticas internas de crédito. Obtendo como resultado um conjunto de pontuação que possibilitará o cálculo de valores que serão interpretados em conformidade com a classificação de risco adotada.

Pires (2010, p. 12), explica que a partir do resultado obtido pelo conjunto de pontuação, o ofertante pode estabelecer uma pontuação mínima que possibilita a obtenção do crédito, ele ainda explica que:

A partir desta informação, o ofertante de crédito estabelece uma pontuação mínima para a concessão de crédito, isto é, o nível de risco que ele está disposto a assumir em suas operações. Esta pontuação mínima é denominada ponto de corte. Assim, se um determinado tomador de crédito atinge uma pontuação superior ao nível de corte, sua proposta de crédito terá a aprovação recomendada. Por outro lado, não será recomendada a concessão de crédito mediante uma pontuação aquém do ponto de corte.

Entende-se que a pontuação mínima é gerada pela soma geral de todos os dados cadastrais dos clientes de forma que possibilita verificar sua capacidade de pagamento. Sendo, essa pontuação definida por diversos autores (SANTOS; FAMÁ, 2007; PIRES, 2010; ARAÚJO; CARMONA; DEBOÇÃ, 2005) como o Ponto de Corte, que por sua vez, serve de base na aprovação ou recusa do crédito.

Assim, as pontuações acima do Ponto de Corte evidenciam a aprovação do crédito, caso contrário evidencia a não aprovação. Como pode ser observada na Figura 1, sob a percepção de Santos e Famá (2007, p.7):

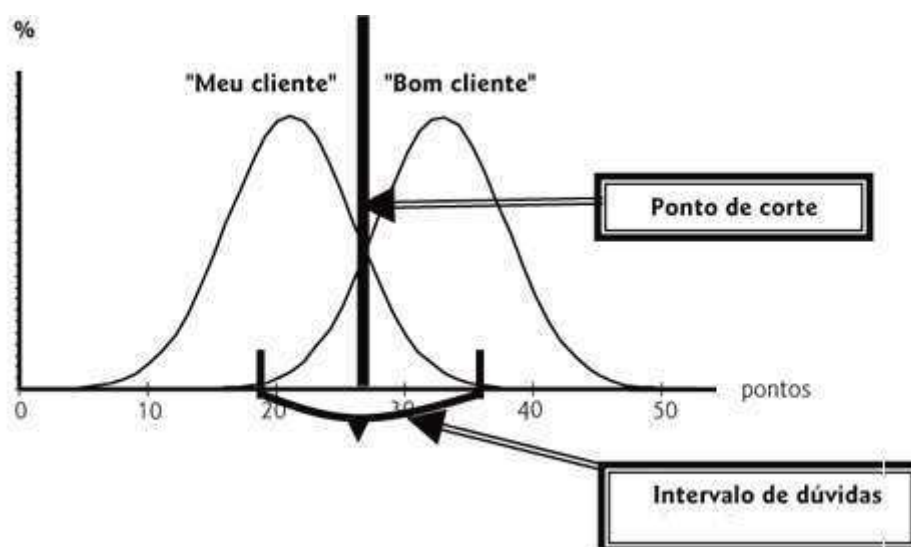


Figura 1 – Ponto de Equilíbrio da Avaliação do Cliente  
Fonte: Santos e Famá (2007)

Observa-se na Figura 1, que existe um ponto de equilíbrio no qual determina o grau de capacidade de pagamento de um cliente. É nesse ponto que o cedente identifica o Corte, ou seja, nesse ponto é possível saber quais são os bons e os maus tomadores de crédito, sendo analisados através de percentuais que garantem a credibilidade dos mesmos.

Segundo os autores, nessa análise é possível ainda identificar qual o intervalo de dúvida, que acontece quando a pontuação está bem próxima do Ponto de Corte, sendo inferiores ou superiores. Sendo, nesse caso, aceito um intervalo estatístico de confiança que melhor represente a política de risco determinada pela instituição.

Assim, poderia ser aceito clientes com pontuações inferiores a 5% do Ponto de Corte, como com pontuações superiores a 5% do Ponto de Corte, por exemplo.

De acordo com Araújo, Carmona e Deboçã (2005, p. 2):

[...] os sistemas de Credit Scoring geram uma pontuação que representa o risco de perda. O score que resulta da equação de Credit Scoring pode ser interpretado como probabilidade de inadimplência ao se comparar a pontuação de um crédito qualquer com determinada pontuação estabelecida como ponto de corte ou pontuação mínima aceitável. [...] 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.

Diante desse contexto, entende-se que uma análise objetiva utilizando o *Credit Scoring* possibilita ao cedente a oportunidade de identificar qual o risco de perda relacionado ao crédito cedido a determinado cliente. Análise essa, que é feita através de uma probabilidade entre o ponto de corte e sua pontuação mínima, buscando reduzir a inadimplência, além de obter uma informação mais detalhada sobre o cliente, determinado a aceitação ou não do crédito ao mesmo.

Verifica-se na literatura que o Credit Scoring é dividido em dois grupos: o modelo de aprovação de crédito e o modelo de escoragem comportamental (conhecido como Behavioural Scoring). Thomas (2000, *apud* ARAÚJO; CARMONA; DEBOÇÃ (2005, p. 3) define as diferenças entre esses modelos:

[...] 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. Já os modelos Behavioural Scoring auxiliam na administração dos créditos já existentes, ou seja, aqueles clientes que já possuem uma relação creditícia com a instituição.

Desta forma, observa-se que o principal objetivo desses modelos de aprovação ao crédito é medir a probabilidade do cliente se tornar inadimplente ou não. Sendo definido conforme o perfil de cada cliente, assim quando o mesmo já tem uma relação com a instituição, esta, busca utilizar o método de escoragem comportamental, já que esse cliente possui crédito com a mesma.

### 2.1.2.2 Os Cinco “Cs” do Crédito utilizados na Técnica Subjetiva

Os dados cadastrais dos clientes referem-se aos "Cs" do crédito utilizados na análise subjetiva, que ajuda o cedente a obter uma informação fidedigna relacionada à capacidade de crédito dos clientes, sendo eles: o caráter, a capacidade, o capital, o colateral e as condições.

O Cs relacionado ao caráter é definido por Ramos (2008, p 39), como “[...] cumprimento de suas obrigações financeiras, contratuais e morais. Os dados [...] de pagamento e quaisquer causas judiciais [...] contra o cliente seriam utilizados na avaliação do seu carácter”. O Quadro 2 evidencia vários conceitos sobre o Caráter, na visão de outros autores.

Quadro 2 – Definição do Caráter sob a percepção de diversos Autores

Conceito dos Autores	Definição Cs do Caráter
Santos e Famá (2007)	Idoneidade do cliente no mercado de crédito (situação na Serasa, SPC, entre outros).
Schricket (2000, <i>apud</i> PIRES, 2010)	Não se restringe o caráter do cliente apenas aos aspectos pessoais, mas sim relacionado ao seu grupo social, considerando a integridade ética dos grupos nos quais o tomador se insere.
Lemes Júnior <i>et al</i> (2002)	O caráter refere-se ao cumprimento por parte dos clientes com suas obrigações assumidas. Assim, se tiver uma comprovação de descumprimento de compromissos, isso irá refletir na avaliação de crédito do cliente, relacionado ao seu caráter. Podendo concluir que títulos protestados evidenciam o mesmo está ou esteve dificuldade financeira.

Fonte: Santos e Famá (2007); Schrickel (2000, *apud* PIRES, 2010) e Lemes Júnior *et al* (2002).

Em suma, o carácter é determinado como uma das formas de análise realizada pela instituição, buscando verificar se o cliente cumpriu seus compromissos, considerando a sua integridade ética relacionada com suas obrigações. Assim, caso exista alguma restrição, isso irá interferir na sua análise, podendo não ser concedido o crédito.

O segundo Cs é a Capacidade, que Ramos (2008, p.38), enfatiza que no caso do cliente ser uma empresa, é “o potencial do cliente para quitar o crédito solicitado. Análises [...] nos índices de liquidez e de endividamento, são geralmente utilizado para avaliar a capacidade do solicitante de crédito”. Para Lemes Júnior *et al* (2002), os demonstrativos financeiros são importantes para realizar o cálculo desses índices.

Já no caso de pessoa física, é necessário as comprovações de rendimentos e outros compromissos que o cliente possa ter. Nessa fase deve ser considerados pelo cedente os ganhos ou o desempenho operacional e financeiro do cliente, verificando a possível geração de recursos para que no futuro o mesmo possa efetuar o pagamento do compromisso que venha assumir (LEMES JUNIOR *et.al.*, 2002). Observa-se no Quadro 3, outros conceitos sobre a Capacidade de um cliente.

Quadro 3 – Definição da Capacidade sob a percepção de diversos Autores

Conceito dos Autores	Definição Cs da Capacidade
Santos e Famá (2007)	Habilidade e/ou conhecimento em converter negócios em renda.
Pires (2010)	A habilidade do cliente para administrar de suas riquezas, como também verificar a compatibilidade do empréstimo realizado com a capacidade financeira do tomador.

Fonte: Santos e Famá (2007); Pires (2010).

A capacidade deve ser entendida como a possibilidade do cliente em gerar recursos ou da empresa em gerar fluxo de caixa, pois com isso, haverá a possibilidade de garantir o pagamento no futuro referente ao crédito solicitado no presente.

O terceiro Cs em destaque é o Capital, que consiste na investigação da situação financeira, econômica e patrimonial do tomador de crédito, em seus aspectos quantitativos e qualitativos, como por exemplo, a declaração do imposto de renda do indivíduo (PIRES, 2010). O Quadro 4 mostra outras citações relacionadas ao capital.



Quadro 4 – Definição da Capital sob a percepção de diversos Autores

Conceito dos Autores	Definição Cs do Capital
Santos e Famá (2007)	Situação Financeira e capacidade de pagamento.
Lemes Junior, <i>et.al.</i> (2002)	Preocupa-se com o empenho do patrimônio líquido com valores exigíveis da empresa e respectivos índices de lucratividade. Para as pessoas físicas, a existência de comprometimento de seus ganhos, como prestações mensais, aluguéis, consórcios etc., pode mostrar insuficiência de recursos para pagamento do crédito pretendido.
Ramos (2008)	Refere-se à garantia financeira do cliente relacionada ao seu capital próprio. Com relação à pessoa jurídica, o cedente analisa seu patrimônio líquido, valor do exigível, bem como os índices de lucratividade.

Fonte: Santos e Famá (2007); Lemes Junior, *et.al.* (2002); Ramos (2008).

Em suma, uma avaliação de crédito através do capital, possibilita que o cedente verifique qual a situação financeira do tomador, através de seus bens e demais recursos que estabelecem sua situação econômico-financeira. Sendo analisando o patrimônio pessoal no caso da pessoa física e, o patrimônio líquido no caso do cliente ser uma empresa.

Verifica-se no Quadro 5, o quarto Cs que é o Colateral. Na visão de Ramos (2008, p.39), este se refere ao “montante de ativos colocados à disposição pelo solicitante para garantir o crédito”. Assim, quanto maior esse montante, maior será a garantia de se quitar o valor creditado.

Quadro 5 – Definição do Colateral sob a percepção de diversos Autores

Conceito dos Autores	Definição Cs do Colateral
Santos e Famá (2007)	Disponibilidade de bens móveis, imóveis e financeiros.
Lemes Junior, <i>et.al.</i> (2002)	Nesse tipo de avaliação é considerado o que o cliente pode oferecer como garantia ao crédito solicitado, verificando a possibilidade de bens que cubram o valor da transação.

Fonte: Santos e Famá (2007); Lemes Junior, *et.al.* (2002); Schrichel (2000, *apud* Pires, 2010).

Nesse sentido, o colateral está relacionado com a garantia que o cliente pode oferecer para obter o crédito, garantia essa, associada à sua riqueza pessoal, como os seus bens móveis e/ou imóveis, que se constituem como fiança no negócio, oferecendo mais segurança ao cedente.

De acordo com Pires (2010), as Condições é a última das técnicas de avaliação subjetiva, consistindo na análise dos impactos externos sobre a renda do cliente. Impactos que podem estar associados a crises econômicas, como também ao aumento de desemprego. Entre outros conceitos evidenciados no Quadro seis.

Quadro 6 – Definição das Condições sob a percepção de diversos Autores

Conceito dos Autores	Definição Cs das Condições
Santos e Famá (2007)	Impacto de fatores externos na geração de fluxos de caixa.
Maia (2007)	Consiste em verificar quais as condições que envolvem o negócio, buscando identificar o grau de risco nele.
Lemes Junior, <i>et.al.</i> (2002)	As condições consideram como os ganhos estão condicionados às variações da atividade econômica, nível de emprego, estabilidade no emprego, etc.

Fonte: Santos e Famá (2007); Maia (2007); Lemes Junior, *et.al.* (2002).

Assim, entende-se que as condições estão associadas aos fatores externos que venham interferir no negócio entre o cedente e o tomador, ou seja, o cedente avalia as condições econômicas externas relacionando-as as características dos clientes.

Diante do exposto, verifica-se que cada um dos Cs tem sua importância individual, já que auxiliam na melhor identificação do risco de crédito cedido ao cliente, sendo avaliados diferentemente nos modelos desenvolvidos para previsão de inadimplência das instituições.

## 2.2 O Processo de Crédito do Banco do Brasil

Dentre os serviços oferecidos pelo Banco do Brasil S/A, além da Carteira de Crédito Total, existem: Assessoria Financeira, Saque Sem, Venda de Moedas Comemorativas, DDA (Débito Direto Autorizado), Senha de Autoatendimento não-correntista, Cofres de aluguel, Ordem de Pagamento, Compra e venda de moeda estrangeira, entre outros.

No entanto, a Carteira de Crédito Total em conceito ampliado, vem mostrando sucesso em sua estratégia de atuação, tendo em vista que encerrou o ano de 2011 com saldo

de R\$ 465,1 bilhões, o que corresponde a um crescimento de 19,8% em relação a 2010, conforme Relatório BB 2011. O Gráfico 1 evidencia a evolução da Carteira de Crédito do BB.

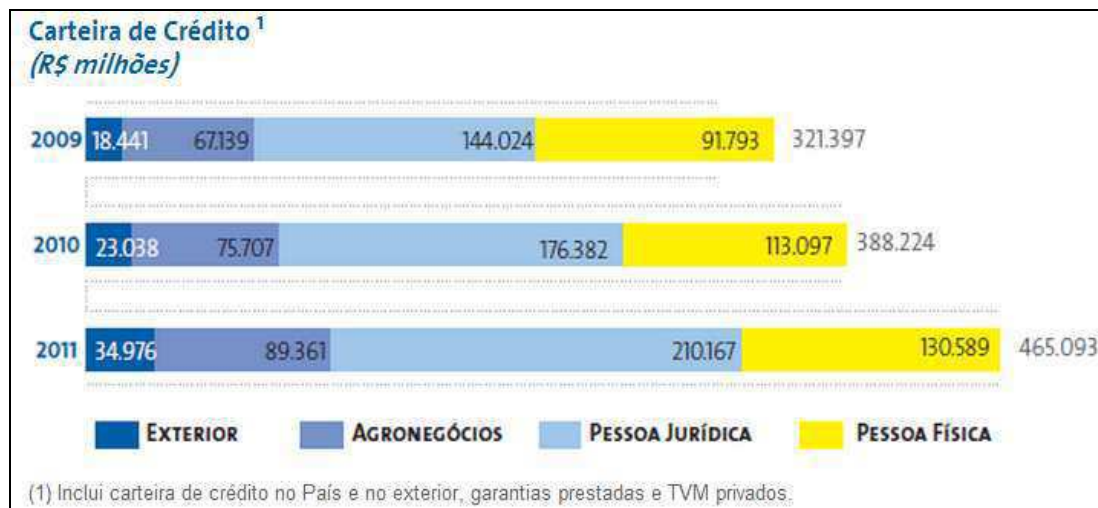


Gráfico 1 – Evolução da carteira de crédito total do BB (2009-2011).  
Fonte: Relatório BB (2011)

Verifica-se ainda a evolução da Carteira de Crédito para Pessoa Física, obtendo uma média de crescimento de 19% entre 2009 e 2010, fechando o ano de 2010 com o saldo de 113.097 bilhões, e em 2011 no valor de 130.589 bilhões.

Então, o processo de crédito no Banco do Brasil S/A é constituído através de quatro etapas, que são elas: concessão, condução, cobrança e recuperação (conforme evidenciado na Figura 2).

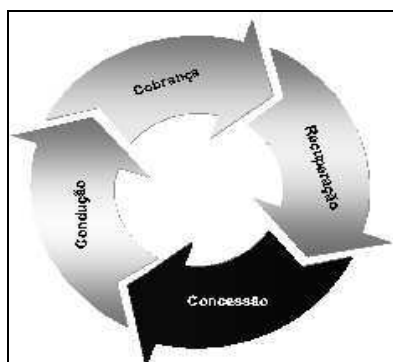


Figura 2 – Processo de crédito no Banco do Brasil S/A.  
Fonte: Portal BB (2012)

Entende-se que a concessão de crédito é o primeiro contato com o Banco no relacionamento de crédito, incluindo a análise do cliente e a operação em si. Sendo nesse ponto que a instituição define a probabilidade de inadimplência, o limite de exposição, além de comparar a oferta de produtos de créditos adequados ao perfil e à capacidade de pagamento do cliente.

O perfil do cliente, então, é essencial no momento da concessão de crédito, pois será de acordo com a sua necessidade que será analisado qual será a melhor solução de crédito. Vejamos a Tabela 1.

Tabela 1 – Concessão de crédito de acordo com o perfil do cliente.

<b>Empréstimos</b>		
Para quem é aposentado ou pensionista do INSS	BB Crédito Benefício	<u>Simulação</u>
Para quem é correntista e mantém vínculo empregatício com empresas/órgãos conveniados ao BB	BB Crédito Consignação	<u>Simulação</u>
Para quem ganha até R\$ 1 mil	BB Crédito Pronto (indisponível)	-
Para quem recebe salário pelo BB	<u>BB Crédito Salário</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer antecipar seu 13º salário	<u>BB Crédito 13º salário</u>	<u>Contratação</u>
Para quem quer antecipar sua restituição do IRPF	<u>CDC Antecipação de IRPF</u>	<u>Contratação</u>
Para quem precisa de dinheiro rápido	<u>BB Crédito Automático</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer renovar seu empréstimo	<u>BB Crédito Renovação</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer renovar seu empréstimo com desconto em folha	<u>BB Renovação Consignação</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer dinheiro rápido oferecendo seu veículo como garantia	<u>CDC Veículo Próprio</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer transferir suas dívidas para o Banco do Brasil	<u>Transferência de Dívidas BB</u>	<u>Simulação</u>
<b>Financiamentos</b>		
Para quem quer comprar bens e serviços	<u>BB Crediário</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer comprar bens e serviços em lojas virtuais	<u>BB Crediário Internet</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer financiar o pagamento de suas contas	<u>BB Crediário Pagamentos</u>	<u>Simulação</u>
	<u>Diversos</u>	
Para quem quer comprar equipamentos de informática	<u>BB Crediário</u>	-
	<u>BB Crédito Informática</u>	-
Para quem vai construir ou reformar a casa	<u>BB Crédito Material Construção</u>	<u>Simulação</u>
Para quem quer parcelar a fatura do seu cartão	<u>BB Crédito Parcelado Cartão</u>	-
Para quem quer parcelar o saldo devedor do cheque especial	<u>BB Crédito Parcelado Cheque Especial</u>	<u>Simulação</u>

Fonte: Portal BB (2012).

Após a Concessão de crédito (Figura 2), existe a Condução, a qual consiste no acompanhamento da aplicação dos recursos liberados, o gerenciamento das garantias, entre outras ações, com o objetivo de prevenir contra a inadimplência dos ativos.

O BB exige que documentos, comprovantes e registros no sistema estejam conforme os critérios de segurança e requisitos de cadastro na instituição. Assim, o BB trabalha com níveis prudentes garantindo a confiabilidade no recebimento de seus créditos e visando a diminuição dos riscos de inadimplência e fraude.

Assim, conforme Oliveira (2010, p. 32-33):

A incerteza ocorre quando a decisão para liberação do crédito é embasada unicamente na sensibilidade, sem aparo de qualquer metodologia que possa indicar variáveis capazes de oferecer condições objetivas para a decisão. O risco pode ser calculado de acordo com informações e dados históricos fundamentados. A operacionalização é definida por normas, sistemas e metodologias adequadas, sustentadas por informações e pelo histórico. Portanto o fator indispensável é um cadastro atualizado de um cliente, com fontes fidedignas de informações, uma vez que a informação correta, no momento oportuno, possibilita a tomada de decisões de forma rápida e com menor exposição ao risco inerente ao negócio.

A terceira etapa do processo é a Cobrança, que é caracterizada pelos mecanismos que assegurem o retorno dos recursos emprestados, considerando algumas variáveis, tais como: relacionamento do cliente com o BB, minimização dos custos e a utilização de mecanismos automatizados de cobrança e recebimento de dívidas.

Por fim, a Recuperação é a fase que o BB procura reduzir as perdas de crédito, minimizar os custos e aumentar a taxa de recuperação. Neste momento, utiliza-se o processo de cobrança extrajudicial, terceirização (contratação de empresas para cobrar e recuperar os créditos inadimplidos) e a cobrança judicial.

Esse processo, portanto, envolve as diretorias de Crédito e de Reestruturação de Ativos Operacionais<sup>1</sup>, sendo a condução de créditos problemáticos a responsabilidade desta última.

### *2.2.1 Crédito Concedido a Pessoa Física no Banco do Brasil*

As instituições financeiras não têm medido esforços para ampliar sua carteira de crédito direcionado a pessoa física, em razão de ser o resultado deste segmento um dos principais responsáveis pelos excelentes resultados dos bancos públicos e privados nos últimos anos. A facilidade de contratação e as várias modalidades estimulam o consumo e a antecipação de desejos por parte das pessoas, contribuindo para uma política de ampliação de crédito à população de baixa renda (PANDOLFO, 2007, p. 9).

---

<sup>1</sup> Além destas, o BB possui as seguintes diretorias e unidades: Secretaria Executiva, Diretoria Jurídica, Diretoria de Negócios Internacionais, Diretoria de clientes Pessoas Físicas, Diretoria de Tecnologia, Diretoria de Seguros, Previdência Aberta e Capitalização, Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas, Diretoria de Empréstimos e Financiamentos, Diretoria de Micro e Pequenas Empresas, Diretoria de Mercado de Capitais e Investimentos, Diretoria de Marketing e Comunicação, Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações, Diretoria de Governo, Diretoria de Gestão de Riscos, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações, Diretoria de Governo, Diretoria de Gestão de Riscos, Diretoria de Gestão de Pessoas, Diretoria de Gestão da Segurança, Diretoria de Finanças, Diretoria de Estratégia e Organização, Diretoria de Distribuição São Paulo, Diretoria de Distribuição, Diretoria de Controles Internos, Diretoria de Controladoria, Diretoria de Cartões, Diretoria de Agronegócios, Diretoria Comercial, Diretoria de Crédito Imobiliário, Unidade Relações com Investidores, Auditoria Interna, Unidade Contadoria, Unidade Aquisição e Parcerias Estratégicas, Unidade Private Bank, Unidade de Desenvolvimento Sustentável, Unidade de Gestão Previdenciária, Unidade de Operação de Soluções de TI, Unidade de Construção de Soluções de TI, Unidade de Estruturação de Soluções de TI, Unidade Canais de Parceiros, Unidade Governança de Entidades ligadas, Unidade Gestão de Canais. A estrutura organizacional interna do BB encontra-se no Anexo A.

Com isso, após o entendimento acerca do processo de crédito no BB, observa-se em seu banco de dados o quanto o crédito à pessoa física está crescendo atualmente, tendo em vista que o BB encerrou o ano de 2011 com saldo de R\$ 130,6 bilhões, e se manteve em destaque na carteira total do Banco com 30,9% de participação.

De acordo com o Relatório de 2011, o crédito consignado é a modalidade que apresenta a maior representatividade na carteira de crédito para pessoas físicas. O crescimento de 13,9% no ano foi devido à estratégia de qualificação da base de clientes e foco em linhas de menor risco, o que reforça a liderança do BB no mercado, já que sua participação alcançou 32,3%.

De um modo geral, a boa atuação do BB, conforme o Relatório Anual de 2011, “[...] reflexo das ações com foco no cliente, do novo posicionamento estratégico, da sustentabilidade dos negócios, consolidando a liderança do BB no varejo bancário brasileiro”.

Além disso, o BB e a pessoa física, além da Caixa Econômica Federal, conforme Izaguirre e Alves (2012) estão sustentando o crédito no Brasil no corrente ano. Esta notícia é de suma importância para o presente trabalho, pois reforça a atuação do BB e da pessoa física desde o ano passado, de modo a exibir o crescimento mais vigoroso e intenso que os bancos de iniciativa privada. Isto mostra que este tipo de serviço oferecido pelo Banco possui uma parcela significativa no enquadramento da economia nacional.

### **3 ANÁLISE DOS DADOS**

Nesse capítulo, serão evidenciados os resultados da pesquisa realizada junto ao Banco do Brasil. Avaliando o funcionamento da concessão de crédito à pessoa física na instituição em análise, por meio de um roteiro de entrevista e observação de documentos obtidos na agência de Sousa- PB, bem como obtenção de dados no portal no banco relacionado ao crédito de pessoa física.

#### **3.1 Descrever a política de crédito do Banco do Brasil**

Os clientes que possuem apenas poupança ou cartão de crédito, ou ainda são considerados pelo banco como inadimplentes e com restrições cadastrais impeditivas (SERASA, CADIM, SPC, entre outros registros de clientes negativos), segundo a política de crédito do BB, estes clientes e os menores de 18 anos, além dos universitários sem renda, não estão classificados como aptos a obtenção do crédito.

Conforme Azevedo (2011) a instituição financeira tem o direito de examinar e identificar o tomador que terá o benefício do crédito, buscando conhecer o perfil dessa pessoa, como também de analisar as garantias que o mesmo dará como forma de que a obrigação será cumprida no tempo estipulado. Sendo através dessa avaliação de crédito que se decide o grau de risco envolvido na operação.

Para Freitas (2009), a ampliação do crédito às pessoas físicas gera para as instituições um aumento na sua lucratividade. Uma vez que, o crédito às famílias é muito mais fácil de ser avaliado do que o crédito empresarial, já que este exige maior conhecimento dos negócios, análise financeira e monitoramento das atividades das corporações. Assim, como as taxas de juros praticadas no segmento de pessoas físicas são mais altas, as operações de crédito pessoal são também muito rentáveis para os bancos.

#### **3.2 Verificar quais são as principais linhas de crédito disponíveis de acordo com o perfil do cliente pessoa física no Banco do Brasil S/A**

Verificou-se no portal do Banco do Brasil, diversas linhas de créditos oferecidos à pessoa física disponível para os seus clientes.

Tabela 2 – Linhas de Crédito PF do Banco do Brasil S.A.

<b>Linha de Crédito</b>	<b>Finalidade</b>	<b>Público Alvo</b>
<b>Consignado</b>	Disponibilizar crédito pessoal, com cobrança das prestações em folha de pagamento, mediante formalização de convênio com o empregador.	Pessoas físicas, que mantenham vínculo empregatício com empresas conveniadas e que possuam limite de crédito pré-aprovado.
<b>BB Crédito Automático</b>	Disponibilizar crédito pré-aprovado aos correntistas do Banco.	Pessoas físicas, que possuam limite de crédito pré-aprovado.
<b>BB Crédito Benefício</b>	Disponibilizar crédito pré-aprovado aos correntistas do Banco.	Aposentados e pensionistas que recebem benefício da previdência oficial, mediante crédito em conta corrente, via sistema CPB, conforme Relação de Espécies de Benefícios Autorizados – INSS.
<b>CDC Salário</b>	Disponibilizar crédito pré-aprovado aos correntistas do Banco.	Clientes pessoa física que recebem salário ou aposentadoria no Banco, creditado em conta corrente via Sistema PGT ou TFI (no caso de clientes que transfiram o pagamento para o BB em razão da Livre Opção Bancária).
<b>CDC Antecipação IRPF</b>	Antecipar o valor da restituição do Imposto de Renda de Pessoas Físicas	Pessoas físicas correntistas, que possuem limite de crédito vigente, sem bloqueios para contratação de CDC Empréstimo e que possuem impostos a restituir na declaração do IRPF. A utilização do CDC Antecipação IRPF não impacta os limites de crédito e de prestação de CDC disponíveis para o cliente.
<b>BB Créd 13º Salário</b>	Antecipar os valores relativos ao 13º salário de clientes que recebem proventos, salários e benefícios pelo Banco.	Pessoas físicas correntistas, com análise de crédito vigente, sem bloqueios para contratação de CDC Empréstimo, que recebem salários, via sistema PAG, TFI (no caso de clientes que transfiram o pagamento para o BB em razão da Livre Opção Bancária), aposentadoria ou pensão da previdência oficial autorizado pelo INSS.
<b>BB Microcrédito Empreendedor PF</b>	Modalidade de crédito para capital de giro ou investimento voltada para o atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte.	Clientes pessoa física abrangidos pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado.
<b>Financiamento imobiliário</b>	Aquisição de imóvel residencial ou comercial	Pessoas físicas correntistas
<b>BB Crédito veículo</b>	Uma modalidade de financiamento (CDC) oferecida pelo Banco do Brasil a pessoas físicas, correntistas e com limite de crédito vigente, para aquisição de veículos automotores.	Pessoas físicas, correntistas, com limite de crédito vigente.
<b>Cheque especial</b>	Conta Especial PF ou Cheque Especial PF é um produto que disponibiliza um limite de crédito na conta-corrente para ser utilizado pelo cliente a qualquer momento.	Clientes PF com as seguintes características: Tipo de Cadastro Intermediário ou Completo; com análise de crédito VIGENTE e com margem de limite de crédito disponível; com conta corrente em situação ATIVA e saldo em situação regular.

Fonte: Portal do BB (2013).



Conforme observado na Tabela 2, entre essas linhas de créditos encontra-se: o crédito consignado, o empréstimo pessoal, o crédito automático, o crédito benefício, CDC salário, cheque especial, função crédito, crédito veículo, financiamento imobiliário, microcrédito empreendedor, crédito 13º Salário, e o CDC antecipação IRPF.

Na Linha de crédito de veículos, o financiamento é destinado tanto para veículos novos e usados, como para os nacionais ou importados. Sendo financiáveis os que tiverem com até 10 anos de fabricação, tais quais: veículos de passeio; veículos utilitários; caminhonetes - veículos de carga; camionetas - veículos mistos; jipes; caminhões; reboques e semi-reboques; microônibus e ônibus - com até 5 anos de fabricação; motocicletas e triciclos.

No caso do cliente solicitar a antecipação do Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF), é necessário que o mesmo tenha indicado o Banco do Brasil para crédito da restituição.

Quanto ao financiamento imobiliário, observa-se que:

- No SFH o financiamento é utilizado para aquisição de imóvel RESIDENCIAL, novo ou usado, construído em alvenaria, localizado em área urbana, com valor de até R\$ 500.000,00;
- Na CH e no SFI, o financiamento é utilizado para aquisição de imóvel RESIDENCIAL (misto ou multifamiliar) ou COMERCIAL de uso residencial ou comercial, novo ou usado, construído em alvenaria, localizado em área urbana.

O público alvo, relativo a pessoa física com idade avançada, compreende-se que essa idade do proponente mais velho somada ao prazo de financiamento não pode ultrapassar 80 anos, 05 meses e 29 dias na data da formalização (esse é um dos requisitos para a obtenção do financiamento imobiliário). Estando em conformidade com o Sistema Financeiro da Habitação (SFH) - Lei 4380/1964, inclusive Carteira Hipotecária (CH), além do Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI) - Lei 9514/1997.

Outra modalidade de crédito está relacionada com o Cartão de Crédito, que caracteriza-se pela utilização do cartão a débito da conta cartão, ou seja, para pagamento na data do vencimento da fatura, observado o limite de crédito para compras ou saques definido para o portador, utilizada para:

- Compra de bens e serviços, no país e no exterior, em estabelecimentos credenciados às redes Visa Elo, MasterCard ou American Express, por meio de terminais eletrônicos Point of Sale - POS, maquinas manuais, via telefone e Internet. Para utilizá-la, o portador deve optar pela função crédito, no ato da compra;
- Saques no país na conta cartão, por meio dos terminais de Autoatendimento BB;
- Saques no exterior: podem ser realizados por meio dos caixas automáticos das redes Visa/Plus, MasterCard/Cirrus ou American Express.

Nesse contexto, conforme o Relatório BB de 2011, o crédito consignado é a modalidade que apresenta a maior representatividade na carteira de crédito para pessoas físicas.

Paula e Leal (2006) comentam que a concessão de crédito para pessoa física se desenvolveu através das diversas operações no início de 2000. E como consequência, tiveram destaque no crescimento às operações de crédito pessoal, em parte, puxadas pelo crédito consignado, e as operações de aquisição de bens (na modalidade veículos principalmente).

Diante desse crescimento, torna-se necessário que a instituição busque um relacionamento mais confiável com o cliente, evitando com isso os riscos financeiros, pelo não pagamento do empréstimo. Azevedo (2011) explica que o crédito está relacionado a uma parcela de confiança entre as partes interessadas, podendo ser parcial ou total de acordo com garantias e informações apresentadas pelo tomador. Assim, pode haver numa operação de crédito, uma exposição de risco, devido à permissão estar associada à expectativa de retorno da parte cedida.

Conforme Oliveira (2010), a incerteza ocorre quando a decisão para liberação do crédito é embasada unicamente na sensibilidade, sem apoio de qualquer metodologia que possa indicar variáveis capazes de oferecer condições objetivas para a decisão. Com isso, o risco pode ser calculado de acordo com informações e dados históricos fundamentados pelas instituições através da análise de cada cliente.

### 3.3 Identificar as variáveis da concessão de crédito para pessoa física nos últimos anos

O sistema do Banco do Brasil possui em seu banco de dados os resultados quanto à concessão de crédito, evidenciados de forma unificada, ou seja, no portal do BB pode-se observar a evolução das variáveis de cada ano, mas com informações no contexto geral de todas as agências brasileiras.

Nesse sentido, observa-se na Tabela 3, o quanto o crédito à pessoa física está crescendo nos últimos anos, tendo em vista que o BB encerrou o ano de 2012, com um saldo de R\$ 151,869 bilhões, o que equivale a um crescimento de 16,3% comparado a 2011, e se manteve em destaque na carteira total do Banco com 30,9% de participação.

Tabela 3 – Carteira de crédito para pessoa física (em R\$ bilhões)

<b>Carteira de Crédito</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Crédito Pessoal</b>	13.877	18.521	27.243	52.149	63.438	72.298	81.629
<b>Consignado</b>	8.266	11.878	17.626	36.514	44.976	51.246	58.589
<b>Empréstimo Pessoal</b>	3.436	3.884	3.776	6.458	5.585	5.725	5.922
<b>CDC Salário</b>	2.175	2.759	5.841	9.177	12.878	15.327	17.118
<b>Financiamento Imobiliário</b>	-	-	80	1.530	2.951	6.035	10.202
<b>Financiamento a Veículos</b>	918	3.033	6.694	20.738	27.395	31.329	35.887
<b>Cartão de Crédito</b>	2.827	3.801	7.586	9.382	11.867	13.193	15.888
<b>Cheque Especial</b>	2.114	2.298	2.468	2.434	2.598	2.554	2.459
<b>Microcrédito</b>	402	558	511	674	1.123	848	931
<b>Demais</b>	3.859	3.786	4.228	4.884	3.724	4.304	4.871
<b>Total</b>	<b>23.996</b>	<b>31.998</b>	<b>48.811</b>	<b>91.791</b>	<b>113.096</b>	<b>130.561</b>	<b>151.869</b>

Fonte: Relatório BB 2012.

O Gráfico 2, evidencia essa evolução total da concessão de crédito pessoal no decorrer dos últimos 7 anos de atividades no BB. Podendo observar que houve uma

evolução significativa relacionada a esse tipo de crédito, com um crescimento de 632% entre os anos de 2006 a 2012.

Crescimento este influenciado pelo desenvolvimento econômico do país, bem como um índice maior de emprego, aumentando assim, o consumismo da população. Uma vez que, a obtenção do mesmo pode facilitar a realização de projetos dos quais as pessoas não possuíam recursos próprios suficientes para executá-los.

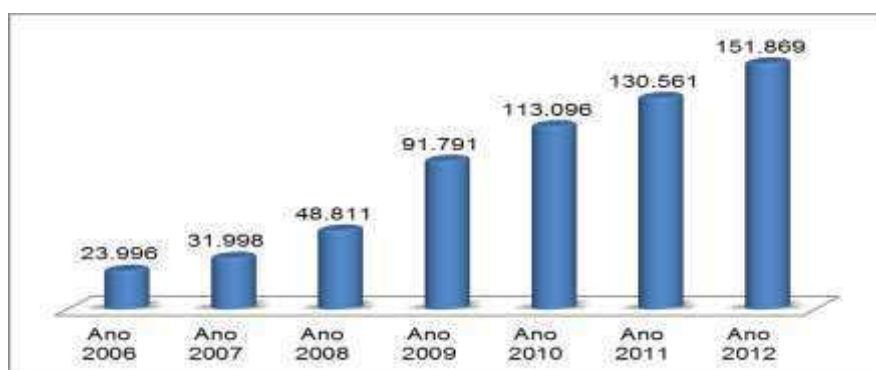


Gráfico 2 – A Evolução da Concessão de Crédito  
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

Das modalidades de crédito de pessoa física, verifica-se que o crédito pessoal é um dos mais solicitados pelos clientes, estando ele classificado como empréstimos consignado, cdc salário e empréstimo pessoal. No qual, foi solicitado pelos clientes, em 2006, uma quantia de R\$ 13.877,00. Valor este considerado baixo se comparado ao ano de 2012 (81.629), verificando com isso, um crescimento relevante com o passar dos anos.

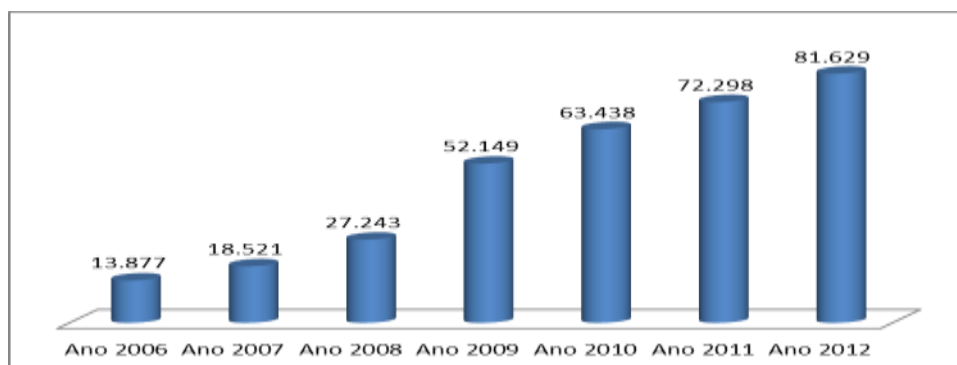


Gráfico 3 – A Evolução relacionada ao crédito pessoal  
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

O gestor da agência de Sousa, afirma em entrevista que o empréstimo consignado representa o maior percentual de contratação da carteira de crédito PF de um modo geral, e que, os valores liberados e as taxas utilizadas para a contratação de empréstimos são baseados no risco da operação.

Assim, operações contratadas com parcelas debitadas em contra-cheque tem seu risco de inadimplência menor, por isso o BB oferece taxas bem menores e valores liberados bem maiores do que os outros empréstimos pessoais, que por sua vez, tem seu débito efetuado em conta corrente. Por esse motivo os empréstimos consignados são os mais procurados pelos clientes, o que garante um maior percentual de contratação. Como pode ser observado no Gráfico 4, que representa um comparativo entre as diversas linhas de crédito realizadas no ano de 2012.



Gráfico 4 – Comparativo do Consignado com os demais empréstimos em 2012  
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

Podendo verificar ainda, no Gráfico 5, que o empréstimo Consignado teve um crescimento bem significativo no decorrer dos últimos anos. De forma que a demanda por essa modalidade de crédito aumentou muito entre 2006 e 2012, o equivalente a 8.266 e 58.589, respectivamente.

De acordo com Paula e Leal (2006), esse fato se dá pela adoção do regime de câmbio flexível e do regime de metas de inflação, que teve em 1999 a menor oscilação da taxa básica de juros (Selic), e que trouxe a expectativa da diminuição das taxas de juros e *spreads* das operações de crédito, que possibilitariam a alavancagem do volume do crédito no País.

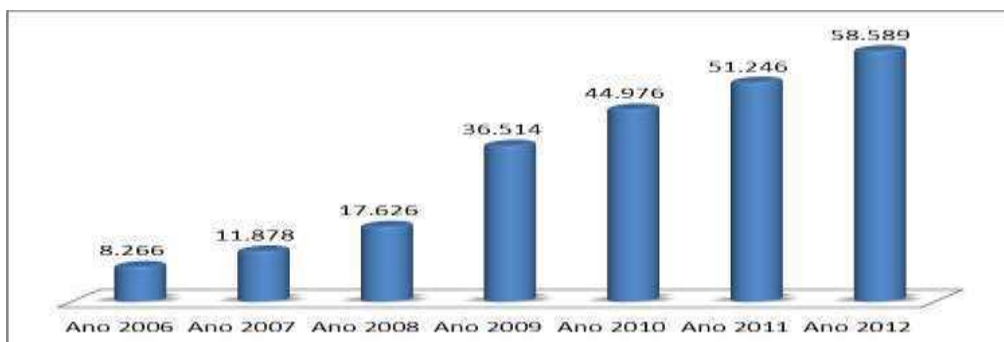


Gráfico 5 – A Evolução relacionada ao crédito pessoal Consignado  
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

Observa-se ainda na Tabela 3, que a modalidade que menos concede empréstimos é Microcrédito Produtivo Orientado, representando apenas 6% do montante concedido em outras linhas de crédito no valor de 151.869, em 2012.

O gestor comenta que essa linha de crédito (também era conhecida como Crédito Pronto) possui algumas restrições para sua concessão, com finalidade de atender a necessidade de crédito de pequeno valor, baseando-se na Resolução Bacen 3.422/2006, mediante disponibilidade de limite pré-pago. No qual, seu público alvo são principalmente os clientes identificados pelo sistema em rodada mensal, considerando, entre outros critérios, pessoas físicas correntistas cuja renda mensal seja de até R\$ 1 mil reais.



Gráfico 6 – Comparativo entre os créditos imobiliário e de veículo  
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

O mesmo acontece com os créditos imobiliários e os créditos de veículos, no qual a quantia de financiamento de veículos em 2012 supera a quantia do financiamento imobiliário, como pode ser observado no Gráfico 7, entre 10.202 para o imobiliário e

35.887 para veículo. Isso acontece pelo fato do crédito imobiliário ser novo no mercado do BB.

Assim, o gestor menciona que por se tratar também de um produto novo no banco e o financiamento imobiliário só passou a ser foco em 2012, sendo que do valor contratado em média 40% do total da carteira foi efetuado neste ano. Já o financiamento de veículo já é um produto do banco que há muito tempo vem sendo oferecido aos clientes.

Nesse contexto, e conforme Paula e Leal (2006), com relação aos créditos destinados a pessoa física, vê-se o crescente volume das diversas operações de crédito no início de 2000, a partir de então, tiveram destaque no crescimento as operações de crédito pessoal, em parte, pelo crédito consignado, e as operações de aquisição de bens (na modalidade veículos principalmente).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições financeiras prestadoras de serviços estão crescendo cada vez mais nas últimas décadas, principalmente na geração de lucros e na expansão no mercado. Nesse sentido, torna-se fundamental para essas empresas realizar uma análise de crédito antes de conceder empréstimos a seus clientes, buscando identificá-los dentro do perfil determinado pela instituição.

Compreende-se com isso que, antes de fechar o negócio com o solicitante, deve-se analisa-lo dando importância também aos dois primeiros C's, que são o caráter e a capacidade da pessoa física, uma vez que eles representam requisitos fundamentais para a concessão de crédito. Enquanto os outros C's (capital, colateral e condições) se tornam necessários para definir o crédito e tomada de decisão final, sendo relevante nessa análise o conhecimento do analista.

Foi possível descrever a política de crédito do Banco do Brasil, que através da análise dos dados chegou à conclusão de que os clientes que possuem só poupança ou cartão de crédito, ou estão considerados pela agencia como inadimplentes e com restrições cadastrais (SERASA, CADIM, SPC, entre outros registro de clientes negativos) não estão aptos. Assim, como os clientes menores de 18 anos, e os universitários sem renda, ambos não estão classificados como aptos a obtenção do crédito conforme a política de crédito do BB.

Foram identificadas as principais linhas de crédito disponíveis de acordo com o perfil do cliente pessoa física no Banco do Brasil S/A. Entre elas: o crédito consignado, o empréstimo pessoal - o crédito automático, o crédito benefício, CDC salário, cheque especial, função crédito, crédito veículo, financiamento imobiliário, microcrédito empreendedor, crédito 13º Salário, e o CDC antecipação IRPF.

Existindo, conforme afirma o gestor da agencia de Sousa, alguns critérios específicos para a concessão de certas linhas de crédito, como no CDC antecipado do imposto de renda, no qual deve ser solicitado o nome do BB na hora que tiver cadastrando o IR. Outro caso é no financiamento de veículos, sendo destinado tanto para veículos novos e usados, como para os nacionais ou importados, mas os que tiverem com até 10 anos de fabricação, entre outras determinações.



Conforme a análise dos dados encontrou-se as variáveis da concessão de crédito para pessoa física nos últimos anos, sendo analisado de 2006 a 2012. Observou que um dos créditos mais solicitados é o consignado pela baixa taxa de juros cobrados, uma vez que, este oferece menos risco ao BB, por ser desconto direto no contra cheque, diminuindo com isso, a inadimplência.

Outras linhas de crédito são consideradas produtos novos no mercado do BB, assim os mesmos possuem, nos anos analisados, um baixo percentual de contratação, como é o caso do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) direcionado para empreendedores e do financiamento imobiliário, estes concedem menos empréstimos.

Nesse contexto, esse estudo avaliou o funcionamento da concessão de crédito à pessoa física no Banco do Brasil S/A, buscando identificar as linhas de crédito oferecidas pela instituição, bem como a sua evolução nos últimos anos. Com isso, a pesquisa atingiu seus objetivos.

Diante do exposto, observa-se que os financiamentos concedidos pelo BB à pessoa física vêm crescendo a cada ano, conquistando novos solicitantes, bem como novos serviços oferecidos. Assim, se torna importante para o desenvolvimento econômico do país bem como da comunidade em que tais agências estão inseridas, já que as mesmas disponibilizam crédito com baixas taxas de juros e facilidade no pagamento.

Pode-se realizar pesquisas nas demais instituições financeiras da região, localizadas na cidade de Sousa-PB, e depois fazer um comparativo com os resultados obtidos, verificando a evolução de cada instituição com relação à concessão de crédito. Pode-se também, realizar estudos buscando comparar as instituições financeiras privadas (Itaú, Bradesco, entre outras) com as instituições não privadas (Caixa, BB, entre outras).

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Elaine Aparecida; CARMONA, Charles Ulisses de Montreuil; DEBOÇÃ, Leonardo Pinheiro. **Risco de Crédito: construção de modelos *Credit Scoring* com abordagem de regressão logística para a análise da inadimplência de uma instituição de microcrédito.** 2005.

AZEVEDO, Luis Felipe Weber de. **Análise de crédito à pessoa jurídica por uma instituição financeira.** Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/credito-artigos/analise-de-credito-a-pessoa-juridica-por-uma-instituicao-financeira-5467840.html>>. Acesso em 23 out. 2011.

BANCO DO BRASIL. **Portal eletrônico oficial do BB.** Disponível em: <[www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)>. Acesso em: 21 out. 2012.

BANCOS PÚBLICOS SUSTENTARAM O CRESCIMENTO DO CRÉDITO. Victor de Araújo – Técnico do Ipea. **Instituições financeiras compensaram a retração dos financiamentos privados durante a crise, revela Comunicado.** 2011. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9836](http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=9836). Acesso em: 10/04/2013.

BARBOSA, Fernando de Holanda. **O Sistema Financeiro Brasileiro.** Disponível em: [http://www.mercantildobrasil.com.br/hpg/downloads/para\\_voce/contrato\\_abertura\\_credito\\_pessoal.pdf](http://www.mercantildobrasil.com.br/hpg/downloads/para_voce/contrato_abertura_credito_pessoal.pdf). Acesso em: 13/09/2013.

BRASIL. **Sistema Financeiro Nacional – SFN.** Disponível em: [http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_04.02.2010/art\\_192\\_.sh](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_04.02.2010/art_192_.sh) tm. Acesso em: 10/02/2013.

DAROIT, Jônatas. **Um estudo sobre a análise da concessão de crédito à pessoa física em instituições financeiras.** Revista Destaques Acadêmicos, v. 3, n. 1, 2011.

EXPANSÃO DO CRÉDITO. Revista Veja, Abril/2008 – Seções Online. Disponível em: [http://veja.abril.com.br/idade/exclusivo/perguntas\\_respostas/expansao\\_credito/index.shtml](http://veja.abril.com.br/idade/exclusivo/perguntas_respostas/expansao_credito/index.shtml). Acesso em: 10/04/2013.

FALCÃO, Carla; BRANT, Danielle. **Lucratividade menor dos bancos deverá se repetir nos próximos trimestres.** iG Rio de Janeiro e iG São Paulo, 2012. Disponível em: <http://economia.ig.com.br/mercados/2012-11-08/mao-do-governo-inadimplencia-e-queda-no-credito-afetaram-resultado-dos-bancos.html>. Acesso em: 10/04/2013.

FREITAS, Maria Cristina Penido de. **Os efeitos da crise global no Brasil: aversão ao risco e preferência pela liquidez no mercado de crédito. DOSSIÊ CRISE INTERNACIONAL II.** Estud. av. vol.23 no.66 São Paulo 2009. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142009000200011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142009000200011). Acesso em: 09/04/2013.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**, 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação a Pesquisa Científica**. 4ª Edição. Revisada e Ampliada. Campinas/SP: Alínea, 2007.

IZAGUIRRE, Mônica; ALVES, Murilo Rodrigues. **BB, Caixa e pessoa física sustentam crédito**. 2012. Disponível em: <<http://clippingmp.planejamento.gov.br/cadastros/noticias/2012/9/27/bb-caixa-e-pessoa-fisica-sustentam-credito>>. Acesso em: 21 out. 2012.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa, *et.al.* **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MASSALLI, Fábio. **Bancos prometem a Mantega ampliar concessão de crédito em até 17% neste ano. 2013**. Disponível em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-02-05/bancos-prometem-mantega-ampliar-concessao-de-credito-em-ate-17-neste-ano>. Acesso em: 10/04/2013.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLIVEIRA, Natália Cristina de. **Métodos utilizados para análise de crédito de pessoa física nas instituições financeiras e sua relação com o índice de inadimplência**. Monografia (Graduação em Ciências Contábeis) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PAULA, Luiz Fernando de; LEAL, Rodrigo Mendes Leal. **Custo do crédito no Brasil: uma avaliação recente**. Indic. Econ. FEE, Porto Alegre, v. 34, n. 2, p. 91-102, set. 2006.

PANDOLFO, Aline. **Crédito direto ao consumidor: fatores que impedem o crescimento**. Monografia (Especialização em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Caxias do Sul, 2007.

PIRES, Carlos Oliveira. **A Recusa de Crédito ao Consumo com base no Modelo Credit Scoring: uma análise à luz do Código de Defesa do Consumidor**. Faculdade Mineira de Direito. Curso de Graduação em Direito. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://br.monografias.com/trabalhos-pdf/recusa-credito-consumo-credit-scoring/recusa-credito-consumo-credit-scoring.pdf>. Acesso em: 15/03/2013.

RAMOS, Adilson Semedo. **Gestão de crédito e cobrança nas pequenas e médias empresas estudo de caso:** empresa Hiperpneus LTDA. **Universidade Jean Piaget de Cabo Verde** Campus Universitário da Cidade da Praia. Santiago, Cabo Verde, 2008.

SALINAS, José Luis; MAÇADA Antonio Carlos Gastaud; SANTOS, Marli Elizabeth Ritter dos. **Mudança Radical em Organizações Complexas:** O Caso do Banco do Brasil. Disponível em:  
[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad\\_1998/ORG/ORG10.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1998/ORG/ORG10.pdf)  
f. Acesso em: 16/03/2013.

SANTOS, José Odálio dos; FAMÁ, Rubens. **Avaliação da aplicabilidade de um modelo de credit scoring com variáveis sistêmicas e não-sistêmicas em carteiras de crédito bancário rotativo de pessoas físicas.** Revista Contabilidade & Finanças, São Paulo, v.18, n.44, p. 105-117, mai./ago. 2007.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito – empresas e pessoas físicas.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SANTIAGO, Emerson. **Sistema bancário e intermediação financeira no Brasil.** 2011. Disponível em: <http://www.infoescola.com/economia/sistema-bancario-e-intermediacao-financiera-no-brasil/>. Acesso em: 09/04/2013.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. **Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho.** Educação & Sociedade, ano XX, nº 67, Agosto/99. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67/v20n67a06.pdf>. Acesso em: 05/04/2013.

SILVA, José Pereira da. **“Gestão e análise de risco de crédito”.** São Paulo: Atlas, 1998.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à Contabilidade:** orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant – **Projetos e relatórios de pesquisa em administração** – 3ª edição – São Paulo: Atlas, 2005.

VIECELI, Cláudia Pereira. **A expansão do crédito à pessoa física:** do plano real ao governo Lula. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

**APENDICE - Roteiro de Entrevista**

<b>ROTEIRO DE ENTREVISTA</b>
<b>Características Linha de Crédito Pessoal do BB</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Quantos clientes pessoa física tem na agência de Sousa?</li><li>2. Desses clientes quantos estão aptos a concessão de crédito?</li><li>3. Quantos possuem empréstimos contratados?</li><li>4. Porque o empréstimo consignado representa o maior percentual de contratação da carteira de crédito PF da agência?</li><li>5. Porque o MPO PF representa o menor percentual de contratação?</li><li>6. Porque o percentual de contratação do financiamento de veículo supera o percentual do financiamento imobiliário?</li></ol>
<b>Observações gerais</b>

ANEXO A – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL INTERNA DO BANCO DO BRASIL S/A.

