

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

MANUELA UHLMANN

**CONTRIBUIÇÕES DA FERRAMENTA DE MEDIÇÃO DE *SCORE* DE CRÉDITO E
DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS DOS ASSOCIADOS NA GESTÃO DE RISCOS
EM UMA COOPERATIVA NO ALTO VALE DO ITAJAÍ**

PRESIDENTE GETÚLIO

2024

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

MANUELA UHLMANN

**CONTRIBUIÇÕES DA FERRAMENTA DE MEDIÇÃO DE *SCORE* DE CRÉDITO E
DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS DOS ASSOCIADOS NA GESTÃO DE RISCOS
EM UMA COOPERATIVA NO ALTO VALE DO ITAJAÍ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Administração, pertencente à área de Ciências Sociais Aplicadas, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI), como condição parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Prof. Me. Flávio Petri

PRESIDENTE GETÚLIO

2024

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

MANUELA UHLMANN

**CONTRIBUIÇÕES DA FERRAMENTA DE MEDIÇÃO DE *SCORE* DE CRÉDITO E
DAS INFORMAÇÕES CADASTRAIS DOS ASSOCIADOS NA GESTÃO DE RISCOS
EM UMA COOPERATIVA NO ALTO VALE DO ITAJAÍ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Administração, pertencente à área de Ciências Sociais Aplicadas, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (UNIDAVI), como condição parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Flávio Petri

Banca Examinadora:

PRESIDENTE GETÚLIO

2024

*"Grandes realizações não são feitas por impulso, mas por uma soma de pequenas realizações."
(Vincent van Gogh)*

Dedico este trabalho, com gratidão e carinho, à minha família, pelo apoio incondicional e por celebrar comigo cada conquista. Dedico todo e qualquer sucesso meu, a minha mãe, que sob muito sol me fez chegar até aqui com sombra e água fresca. Ao meu companheiro, Igor, pelo incentivo e paciência em cada etapa. Aos amigos, pelo companheirismo e motivação, e aos professores, especialmente ao meu orientador, pela orientação e confiança no meu potencial. Este trabalho é resultado do esforço conjunto, e sem vocês, nada disso seria possível.

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho marca uma etapa importante em minha vida, e não poderia ter sido concluído sem o apoio de tantas pessoas especiais.

Agradeço primeiramente ao autor da minha história neste curso, Deus! Que com sua perfeição, sabedoria e paciência me deu condições, esteve comigo ao entrar pela porta desta Universidade e agora, saindo para trilhar meu caminho.

Agradeço à minha família, que é meu alicerce, por todo amor, suporte e encorajamento ao longo dessa caminhada. Em especial, agradeço à minha mãe Soleine, por ser meu exemplo de força, dedicação e amor incondicional. Agradeço à minha irmã Marcela, que sempre esteve disposta a fazer o possível e impossível para estar ao meu lado em cada etapa da minha vida, obrigada por ser tão presente e especial para mim.

Sou imensamente grata aos meus sogros e ao meu cunhado, que me acolheram com carinho e me apoiaram em minha trajetória acadêmica, sempre torcendo por mim. Ao meu companheiro Igor, minha fonte de motivação e companheirismo, por sua paciência, compreensão e por estar ao meu lado em cada etapa deste desafio. Sua presença me deu força em cada passo com todo seu apoio nesta longa jornada, sou imensamente grata por tê-lo ao meu lado, por não apenas me inspirar e incentivar, mas por tornar cada conquista ainda mais significativa.

Aos meus colegas de trabalho e amigos, agradeço por todo o incentivo e por compreenderem as demandas dessa jornada, oferecendo apoio e momentos de leveza que tornaram tudo mais fácil.

Aos meus professores, que ao longo dessa trajetória compartilharam conhecimento, sabedoria e inspiração, deixo minha mais profunda gratidão, especialmente ao meu orientador, que me guiou com paciência e dedicação, contribuindo de forma indispensável para a conclusão deste trabalho.

Assim, para todos que abraçaram este grande sonho, dedico a essência deste trabalho, como um reflexo de tudo o que me ensinaram e inspiraram.

RESUMO

Este trabalho reúne informações sobre como as ferramentas de medição de *score* dos associados e o acesso às informações cadastrais contribuem para as cooperativas de crédito, analisando os diferentes riscos que um *score* reconhecido como ruim pode causar para os índices de inadimplência e, além disso, como é de extrema importância que as instituições financeiras tenham acesso a essas ferramentas para maior segurança em seus negócios. O estudo avalia a ferramenta de *score* Serasa, classificação do *score*, bem como ele é formado, riscos e benefícios dos *scores* dos associados para as negociações dentro de instituições financeiras, utilizando-se de uma pesquisa qualitativa e quantitativa a partir de dados de fontes secundárias. A classificação de *score* desempenha um papel essencial no processo de tomada de decisão em operações de crédito, fornecendo uma avaliação quantitativa do risco associado a um cliente ou transação. A pesquisa adota uma abordagem exploratória, utilizando métodos quantitativos e qualitativos. A coleta de dados será feita por meio de relatórios internos e uma base de dados atualizada dos *scores* de crédito dos tomadores, abrangendo o período de abril a setembro de 2024. Os dados serão analisados estatisticamente para calcular médias de *score* e examinar as características das propostas de crédito. O objetivo é compreender a contribuição da ferramenta de medição de *score* nas decisões de crédito da cooperativa. Com base na pesquisa realizada, foi possível identificar o perfil dos tomadores de crédito da cooperativa no período analisado. Evidenciou-se que das 370 propostas de crédito analisadas, 95% refere-se a créditos tomados por pessoas físicas, consequentemente, 75% dos contratos são voltados para a modalidade de crédito pessoal. Ainda, notou-se que o público pessoa física que teve o maior montante de propostas analisadas possui idade de 31 a 50 anos. Ainda, analisando as informações cadastrais dos tomadores de crédito, constatou-se que grande parte dos associados possuem o estado civil de solteiro, tomaram crédito entre os valores de R\$500,00 a R\$50.000,00, dividiram o contrato em parcelas entre 24 a 48 vezes, grande maioria dos contratos envolvem avalistas e se enquadram no *score* interno “B”. O *score* externo Serasa, que também é um dado de extrema importância, destacou-se na faixa de *score* entre 501 a 700 pontos. Em termos de inadimplência, mais de 90% dos contratos analisados e liberados encontram-se adimplentes.

Palavras-chave: *Score*; Crédito; Análise; Sistema financeiro.

ABSTRACT

This study gathers information on how tools for measuring members' credit scores and access to personal data contribute to credit unions, analyzing the different risks that a score considered "bad" may pose to delinquency rates. Additionally, it highlights the importance for financial institutions to have access to these tools to ensure greater security in their operations. The research evaluates the Serasa score tool, its classification, how it is formed, and the risks and benefits of credit scores for negotiations within financial institutions, using both qualitative and quantitative research based on secondary data sources. The score classification plays a key role in the decision-making process for credit operations by providing a quantitative assessment of the risk associated with a customer or transaction. The study adopts an exploratory approach, using both quantitative and qualitative methods. Data will be collected through internal reports and an updated database of credit scores from borrowers, covering the period from April to September 2024. The data will be statistically analyzed to calculate score averages and examine the characteristics of credit proposals. The goal is to understand the contribution of the score measurement tool in credit decisions within the cooperative. Based on the research conducted, it was possible to identify the profile of borrowers within the cooperative during the analyzed period. It was found that of the 370 credit proposals analyzed, 95% were for individual borrowers, and consequently, 75% of the contracts were for personal credit. Furthermore, the group with the largest number of analyzed proposals was individuals aged 31 to 50. Also, when analyzing the personal data of the borrowers, it was found that most members were single, took out loans ranging from R\$500.00 to R\$50,000.00, divided the contract into 24 to 48 installments, and the majority of contracts involved co-signers, falling under the internal "B" score category. The external Serasa score, which is also extremely important, stood out in the score range between 501 and 700 points. In terms of delinquency, over 90% of the analyzed and approved contracts are in good standing.

Keywords: Score; Credit; Analysis; Financial system.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Métodos utilizados para a tomada de decisão.....	17
Quadro 2 - Classificação de <i>score</i>	21
Quadro 3 - Peso para a formulação do <i>score</i> Serasa.....	22
Quadro 4 - Os 5C's do crédito.....	23
Quadro 5 - Garantias reais.....	26
Quadro 6 - Garantia pessoal ou fidejussória.....	27
Quadro 7 - Estados brasileiros e seus índices de inadimplência.....	37
Quadro 8 - Perfil dos inadimplentes.....	39
Quadro 9 - Classificação de risco da operação e seu provisionamento.....	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Público tomador de crédito.....	42
Gráfico 2 - Modalidades.....	42
Gráfico 3 - Faixa etária público pessoa física.....	43
Gráfico 4 - Tempo de constituição público pessoa jurídica.....	43
Gráfico 5 - Estado civil.....	44
Gráfico 6 - Valor dos contratos.....	45
Gráfico 7 - Número de parcelas.....	46
Gráfico 8 - Contratos X Garantias.....	47
Gráfico 9 - <i>Score</i> interno da operação.....	47
Gráfico 10 - <i>Score</i> Serasa.....	48
Gráfico 11 - Contratos X Dias vencidos.....	49
Gráfico 12 - Contratos Renegociados.....	50

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
1.2 TEMA DE ESTUDO.....	9
1.3 JUSTIFICATIVA.....	10
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 Objetivo Geral.....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 COOPERATIVISMO.....	13
2.2 ANÁLISE DE CRÉDITO.....	14
2.3 FERRAMENTA SERASA EXPERIAN.....	18
2.3.1 Fundação e os primeiros anos da Serasa.....	19
2.3.2 Consolidação e Expansão.....	19
2.3.3 Crescimento Digital e Atendimento ao Consumidor.....	19
2.3.4 Aliança com a Experian e transformações no mercado.....	20
2.3.5 Serasa Experian nos dias de hoje.....	20
2.4 SCORE DE CRÉDITO.....	20
2.5 POLÍTICA DE CRÉDITO.....	22
2.6 OS 5C’S DO CRÉDITO.....	23
2.7 RISCO DE CRÉDITO.....	24
2.8 GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA.....	25
2.9 GARANTIAS.....	26
2.9.1 Classificação das garantias.....	26
2.9.1.1 Garantias reais.....	27
2.9.1.1.1 Alienação fiduciária.....	27
2.9.1.1.2 Penhor.....	27
2.9.1.1.3 Hipoteca.....	27
2.9.1.1.4 Instrumento de Constituição de Garantia – Garantia “Guarda-Chuva”.....	28
2.9.1.1.5 Penhor Aplicação Financeira e de Poupança.....	28
2.9.1.1.6 Cessão de Direitos Creditórios de Contratos.....	29
2.9.1.1.7 Caução.....	29
2.9.1.1.8 Seguro.....	29
2.9.1.2.1 Aval.....	29
2.9.1.2.2 Fiodor.....	30
2.9.1.2.2.1 Carta Fiança.....	30
2.10 ADMINISTRAR CRÉDITO E COBRANÇA.....	30
2.11 COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR.....	31
3. METODOLOGIA.....	33

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	33
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA.....	33
3.3 COLETA E TRATAMENTO DE DADOS.....	33
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	35
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos, o sistema financeiro passou por diversas transformações, impulsionadas principalmente pelo avanço tecnológico e pelo aumento da alta possibilidade de acesso à informação. Nesse contexto, as instituições financeiras têm buscado continuamente aprimorar seus processos de gestão de risco, especialmente no que se refere à concessão de crédito. Uma das ferramentas mais utilizadas para este fim é o sistema de classificação de *score*, que avalia a probabilidade de inadimplência de clientes com base em diferentes métricas e critérios.

A pontuação de crédito é fundamental nas transações financeiras, sendo explorada por bancos e cooperativas de crédito para avaliar o risco para possíveis tomadores de financiamentos. Esses sistemas são formulados com base em modelos estatísticos que examinam extensos conjuntos de dados históricos, incluindo histórico de pagamentos, renda, hábitos de consumo e outras variáveis pertinentes. Com o crescimento da quantidade de dados disponíveis, a criação de pontuações mais avançadas, que possam prever com maior exatidão a chance de inadimplência, torna-se uma prioridade estratégica para as instituições financeiras.

Os *scores* utilizados pelas instituições financeiras trazem diversas vantagens, como a agilidade na análise de crédito, favorecendo decisões rápidas e com potencial para escalar. Outro ponto positivo é a diminuição do risco de inadimplência, já que essas ferramentas são eficazes na identificação de clientes que têm mais chances de honrar suas dívidas. Ademais, os *scores* viabilizam a segmentação do mercado e a criação de ofertas de produtos financeiros adaptadas, permitindo que as instituições ajustem suas políticas de crédito conforme o perfil de risco de cada cliente.

Entretanto, mesmo com os diversos benefícios, a utilização de *scores* não está livre de riscos. Um dos principais obstáculos é a possibilidade de discriminação, tanto intencional quanto não, já que os algoritmos podem reproduzir ou intensificar os preconceitos que estão presentes nos dados empregados para treinar os modelos. Além disso, existe o risco de que esses modelos não consigam captar de forma eficaz as sutilezas de comportamentos financeiros atípicos ou mudanças repentinas nas condições econômicas, resultando em previsões imprecisas e decisões de crédito inadequadas. Outro aspecto a ser considerado é a dependência excessiva das instituições financeiras em sistemas automatizados, o que pode limitar a consideração de fatores qualitativos ou circunstâncias excepcionais em suas análises.

Este estudo tem como norte investigar como o acesso a dados cadastrais influenciam na gestão de riscos de uma cooperativa de crédito. A formulação eficaz de um *score* de crédito implica levar em conta vários aspectos, como a seleção adequada das variáveis a serem estudadas, a calibração dos modelos para que reflitam as condições reais do mercado e a atualização contínua dos sistemas à medida que novos dados se tornam disponíveis.

Dessa forma, este estudo tem como foco apresentar uma análise detalhada dos prós e contras ligados à utilização de pontuações de crédito em instituições financeiras. Além disso, busca explorar os principais métodos utilizados na criação desses sistemas, oferecendo uma contribuição tanto teórica quanto prática que é significativa para o avanço das estratégias de gestão de risco no setor financeiro. A pesquisa ainda busca entender de que forma o uso da ferramenta de *score* influencia na redução da inadimplência e na tomada de decisões de crédito na cooperativa.

1.2 TEMA DE ESTUDO

A gestão do crédito nas cooperativas financeiras é essencial para garantir sua sustentabilidade e desenvolvimento. Nesse sentido, as ferramentas de avaliação de crédito desempenham um papel fundamental na redução da inadimplência, proporcionando uma análise detalhada dos riscos relacionados a cada cliente. Este estudo pretende explorar as principais contribuições dessas ferramentas para a diminuição da inadimplência em uma cooperativa de crédito, destacando formas de aprimorá-las para melhorar a eficiência financeira e consolidar a estabilidade dessas instituições.

As instituições financeiras, assim como as cooperativas de crédito, adotam sistemas de pontuação para avaliar o perfil de risco de seus membros, levando em consideração aspectos como histórico de pagamentos, hábitos financeiros e informações econômicas. A aplicação dessas ferramentas acelera e aprimora o processo de análise de crédito, possibilitando um maior controle sobre as taxas de inadimplência. A avaliação também leva em conta a capacidade dessas ferramentas de prever de forma precisa quais clientes têm maior chance de não pagar, permitindo que as cooperativas realizem ações preventivas, como ajustes nas condições de crédito e definição de limites de empréstimo mais alinhados ao perfil de risco.

Entretanto, a adoção dessas ferramentas em instituições financeiras enfrenta desafios significativos. Um dos principais entraves é a necessidade de adaptar os modelos de pontuação, geralmente criados para grandes instituições financeiras, ao contexto das cooperativas, que atendem a uma clientela mais heterogênea e, muitas vezes, com um perfil

de informalidade econômica. Por isso, é fundamental que esses modelos sejam ajustados para refletir as particularidades desse público, como a variação na renda, especialmente em cooperativas do setor agrícola, além de outras características regionais. Manter os sistemas sempre atualizados e incluir novas fontes de informações também é essencial para garantir que as avaliações se mantenham precisas e pertinentes.

Um aspecto importante a ser destacado é a união entre a análise numérica dos *scores* e a avaliação subjetiva dos associados. Confiar unicamente em sistemas automatizados pode restringir a consideração de elementos mais subjetivos, como o histórico de relacionamento do associado com a cooperativa ou as condições econômicas da região. Portanto, integrar a tecnologia com a análise humana pode assegurar uma avaliação mais abrangente e justa.

Contudo, este estudo busca mostrar que as ferramentas de pontuação de crédito têm um papel decisivo na redução da inadimplência em uma cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí. No entanto, para que sejam realmente eficazes, é necessário adaptá-los à realidade específica da cooperativa e dos seus associados. A união entre tecnologia avançada e uma análise mais humana e personalizada permite uma gestão de risco mais eficiente, contribuindo para a sustentabilidade e o crescimento da instituição.

Por fim, o tema da pesquisa será as contribuições da ferramenta de medição de *score* de crédito e das informações cadastrais na gestão de riscos em uma cooperativa de crédito no Alto Vale do Itajaí.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema é determinada por uma série de fatores importantes. Primeiramente, destaca-se a importância da utilização diária da ferramenta de *score* em todas as instituições financeiras, sendo um meio seguro para medir o compromisso dos clientes com o crédito e demais produtos financeiros. Além disso, o uso da ferramenta desempenha um papel vital no índice de inadimplência do setor financeiro, influenciando diretamente no resultado das instituições e na liberação de um crédito “saudável”.

A presente pesquisa tem como finalidade descobrir as consequências do uso de ferramentas de pontuação de crédito, facilitando a compreensão de como essas práticas podem influenciar a concessão de crédito na cooperativa. Isso pode levar a uma gestão de risco mais eficiente, possibilitando decisões de crédito mais embasadas e, assim, diminuindo as taxas de inadimplência. Sendo assim, a pesquisa poderá evidenciar que a implementação dessas

ferramentas não apenas fortalece a cooperativa, mas também estimula a economia local, assegurando um melhor acesso ao crédito e promovendo o desenvolvimento.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa é relevante porque preenche uma lacuna no conhecimento ao fornecer uma análise comparativa das contribuições das ferramentas de *score* de crédito na redução da inadimplência da cooperativa. Além disso, ela pode contribuir para o avanço teórico do setor financeiro ao oferecer *insights* sobre como as características específicas dessas ferramentas e o contexto das cooperativas influenciam a gestão do crédito.

Em termos práticos, a pesquisa é relevante porque fornece orientações importantes para os gestores e profissionais envolvidos na cooperativa de crédito, ajudando-os a tomar decisões mais informadas sobre a utilização dessas ferramentas. Isso pode resultar na diminuição da inadimplência, melhorias na saúde financeira da cooperativa e aumento da confiança dos associados, beneficiando tanto as instituições quanto a economia local de forma mais ampla.

Para a autora, o tema se torna extremamente relevante, visto que a mesma atua profissionalmente dentro de uma instituição financeira e, tem projetado em sua carreira futuramente integrar o time de analistas de crédito. Tendo em vista seu objetivo profissional, a presente pesquisa auxiliará no maior entendimento sobre as ferramentas de medição de *score* e de que forma a mesma influencia no ato da aprovação de um crédito financeiro, bem como o programa auxilia na maior segurança em uma perspectiva do associado em relação ao seu comportamento como pagador no mercado.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Analisar de que forma as informações cadastrais e o score calculado dos associados de uma cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí contribuem para a análise e concessão de crédito nas modalidades de Crédito Pessoal e Financiamento de Veículo.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Relevância da pontuação do *creditscoring*;
- Averiguar quais possíveis benefícios que uma boa pontuação pode proporcionar aos associados;

- Analisar como a ferramenta Serasa contribui para as operações diárias das cooperativas de crédito, com foco no *score* calculado para os associados;
- Identificar o perfil dos proponentes de crédito através das propostas analisadas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 COOPERATIVISMO

O cooperativismo pode ser definido como a colaboração entre pessoas com interesses em comum. Quando elas se juntam, conseguem vantagens que dificilmente conquistam sozinhas. O começo de tudo foi em 1844, na cidade de Rochdale, interior da Inglaterra. Na época, 27 homens e uma mulher decidiram montar um armazém. Eles adquiriam alimentos em grande quantidade para obter preços melhores. Depois, repartiram igualmente as compras entre os membros do grupo. A estratégia não só permitiu a sobrevivência desses trabalhadores, como os fez prosperar. Após 12 anos, a Sociedade dos Probos de Rochdale contava com 3.450 sócios – e um capital que saltou de 28 libras para 152 mil libras. No Brasil, a cultura cooperativista ganhou força no fim do século XIX, nos estados de Minas Gerais, Pernambuco, São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. A cooperativa de crédito mais antiga da América latina, e ainda em atividade, foi fundada em 1902, no município de Nova Petrópolis/RS.

A perspectiva do autor Büttgenbender (2011, p. 201 a 202) sobre o cooperativismo é a seguinte:

O cooperativismo vem se firmando cada vez mais como um movimento de múltiplos aspectos, que se projeta nas dimensões econômica, sociopolítica e cultural da sociedade. Enquanto estratégia e modelo de organização, inserido no contexto e complexidade do mundo moderno, o cooperativismo é também sensível aos novos desafios, requer novas aprendizagens, novas capacidades e competências organizativas para responder aos seus propósitos e objetivos. Neste ambiente vem crescendo a importância e pertinência de estudar e pesquisar o cooperativismo, a partir de sua trajetória histórica, pressupostos doutrinários e experiências empíricas passadas e atuais. O movimento cooperativista, segundo a Organização das Cooperativas do Brasil (OCB, 2009) conta com mais de 7.200 cooperativas, com mais de 8,2 milhões de associados, 270 mil funcionários e um faturamento de R\$ 88,5 bilhões em 2009.

Já o autor Márcio Port (2022), destaca em sua literatura a grande proporção que o cooperativismo possui atualmente:

O cooperativismo é um movimento socioeconômico que se destaca por ser o único no mundo a se desenvolver sob uma mesma orientação doutrinária, reunindo de forma direta mais de um bilhão de associados e de forma indireta, quando considerados os familiares dos associados, cerca de 50% da população mundial.

De acordo com a Aliança Cooperativa Internacional (ACI), entidade máxima do movimento cooperativo global, uma “cooperativa é uma associação autônoma de

peças, unidas voluntariamente, para atender às suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns, através de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente controlada”.

Ao reunirem-se em uma cooperativa, as pessoas decidem fazer, elas mesmas, por meio da ajuda mútua, o que normalmente outros fariam para elas, eliminando assim custos desnecessários e buscando uma melhor qualidade nos produtos ou na prestação dos serviços. Pontes de Miranda, conhecido jurista brasileiro, afirmava: “as pessoas se unem em cooperativas não para lucrar, mas sim para que outros não lucrem sobre elas”.

Dessa forma, o cooperativismo apresenta-se como uma alternativa de organização socioeconômica que busca promover benefícios mútuos entre os associados, com base em princípios de solidariedade e gestão democrática. Além de potencializar os recursos individuais por meio da união coletiva, ele se destaca por sua capacidade de impulsionar o desenvolvimento local e social de forma sustentável. A relevância desse modelo também se alinha às diretrizes apontadas por Márcio Port (2022) e pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI), evidenciando seu impacto global e o compromisso com valores compartilhados. Nesse sentido, o cooperativismo não apenas representa um modelo econômico viável, mas também uma forma de promover a inclusão, reduzir desigualdades e fortalecer comunidades ao redor do mundo.

2.2 ANÁLISE DE CRÉDITO

A análise de crédito bancário refere-se ao procedimento pelo qual uma instituição financeira avalia a aptidão de um cliente, seja uma pessoa física ou jurídica, para cumprir com suas obrigações financeiras, tais como empréstimos ou financiamentos. O objetivo desse processo é reduzir o risco de inadimplência e assegurar que a instituição ofereça crédito de maneira responsável.

Esse exame abrange a avaliação de diversos aspectos, como o histórico de crédito, a renda, a capacidade de pagamento, as garantias apresentadas e o comportamento financeiro anterior do cliente. É comum a utilização de ferramentas como o *score* de crédito e consultas a órgãos de proteção ao crédito, como Serasa e SPC. Essa análise é essencial para que a instituição financeira tome decisões fundamentadas acerca da concessão de crédito.

Os especialistas em literatura sobre análise de crédito costumam destacar a relevância desse procedimento para a viabilidade financeira das instituições. Eles salientam que a análise de crédito é uma ferramenta fundamental na gestão de riscos, ajudando as instituições a equilibrar a oferta de crédito com a capacidade de pagamento dos clientes.

Alguns estudiosos observam que uma análise de crédito eficaz envolve tanto aspectos quantitativos (como dados financeiros e pontuações de crédito) quanto qualitativos (como o comportamento do cliente e o histórico de relacionamento). Além disso, muitos ressaltam o papel da tecnologia, como a inteligência artificial, que está sendo cada vez mais adotada para aprimorar a precisão e a eficiência do processo.

A literatura também chama a atenção para a dificuldade de manter um equilíbrio entre a concessão de crédito e a inclusão financeira, sem colocar em risco a estabilidade do sistema financeiro.

Segundo o autor Silva (2016, p. 45):

Um bom cadastro e um sistema de crédito eficaz podem ser um excelente meio para alavancagem de negócios. O banco que tenha um bom sistema de credit scoring pode, frequentemente, selecionar clientes, pessoas físicas, e pré-aprovar linhas de crédito. Isso possibilita ao banco ser ao mesmo tempo mercadologicamente agressivo e seguro em suas decisões.

Ainda de acordo com os estudos do autor, indica que setores de crédito que adotam uma abordagem proativa, realizando análises das empresas e compreendendo seus métodos operacionais, assim como suas demandas por recursos, podem oferecer às suas instituições uma vantagem competitiva significativa. Essa postura confronta com a situação em que a instituição financeira concede empréstimos sem entender o perfil do cliente, sem avaliar o risco de crédito e sem identificar suas verdadeiras necessidades em relação a produtos financeiros.

Silva (2016, p. 118) aborda em sua literatura aspectos sobre a tomada de decisão do crédito, segundo o autor:

No crédito, ao se tomar uma decisão, escolhendo entre as alternativas prestar ou não emprestar, haverá um impacto sobre o lucro do banco e sobre o relacionamento com o cliente. No próprio banco, há objetivos concorrentes entre si, pois poderá não ser possível maximizar as vendas e minimizar os incobráveis ao mesmo tempo. A decisão de conceder crédito numa empresa comercial ou industrial está relacionada ao volume de vendas que se quer atingir em determinado produto e em determinada época. Uma vez tomada a decisão de conceder o crédito, o gestor não encerrou o processo decisório, sendo necessário tomar outras decisões, como as relativas à cobrança, por exemplo.

Silva (2016, p. 388) ainda reforça os diversos aspectos ligados à análise de crédito:

Num banco comercial, também a decisão de crédito abrange aspectos ligados ao nível de risco, ao prazo de operação, às taxas de juros e até mesmo às garantias. Considerando a premissa de que o objetivo da administração financeira é a

maximização do valor da empresa, respeitados os demais objetivos sociais, deve a política de crédito ser orientada nessa direção. Conforme especifica Solomon e Pringle,¹ “... o objetivo não é maximizar as vendas ou minimizar as perdas com devedores incobráveis. Para maximizar as vendas, a empresa venderia a prazo a qualquer pessoa; para minimizar as perdas com devedores incobráveis não venderia a ninguém”. Esse mesmo raciocínio pode ser aplicado a um banco: se o objetivo é maximizar as aplicações, empresta dinheiro a quem “aparecer” até o limite da disponibilidade de recursos; se o objetivo for minimizar os incobráveis, não empresta a ninguém. É necessário que diante de uma proposta de negócio o banco compare o “custo de conceder” com o “custo de negar” a operação.

Silva (2016, p. 395) ainda aborda sobre as aprovações de limites globais para os tomadores utilizarem em operações com valores de sua necessidade, com um limite máximo imposto pelo comitê de decisão:

Muitas vezes, os bancos aprovam limites globais para os clientes ou para conglomerados de empresas, sem especificar os tipos de operações ou as empresas que poderão utilizar o limite, o que pode possibilitar às áreas de negócios utilizarem tais limites para atender a qualquer tipo de necessidade do cliente ou do grupo. Isto, apesar de ser um ponto de partida para definir até quanto o banco está disposto a emprestar à empresa ou ao conglomerado, carece de uma abordagem mais elaborada. Mesmo na definição do limite de crédito, é preciso que o banco conheça as necessidades de seus clientes e identifique de forma clara quais são seus produtos que podem cumprir o papel de satisfazer tais necessidades. “Jogar” valores estratosféricos à disposição de clientes que não precisam de recursos pode ser tão inadequado quanto fixar limites irrisórios para clientes com qualidade de risco e potencial de negócios em níveis muito superiores àquilo que o banco está oferecendo. Ao menos para os maiores clientes, o banco deveria estruturar seus limites como se estivesse estruturando propostas específicas de negócios.

Silva (2016, p 401), ainda cita alguns exemplos sobre créditos a serem analisados para pessoas jurídicas:

Entretanto, é fundamental que o gestor de crédito tenha certo grau de segurança, no sentido de que a empresa não se tornará insolvente ou que não gerará um incobrável, o que não quer dizer que seja necessário que a empresa tenha condição de liquidar todas as suas operações de capital de giro no vencimento. Sabemos que essa é uma condição ótima de risco de crédito, mas que, desde que a empresa não esteja deteriorando-se financeiramente, poderá ser aceitável. Tratando-se de uma operação de longo prazo, para modernização ou ampliação de fábrica, contudo, é fundamental que as projeções indiquem que a empresa terá capacidade de gerar recursos para pagar o empréstimo no vencimento. Caso contrário, a não geração de recursos para liquidar operações de longo prazo implicará renegociação da dívida e poderá ser mais crítica que a situação de uma operação de capital de giro renovável nos limites aceitáveis de atendimento ao cliente.

Algumas vezes, outros parâmetros podem ser conjugados com o patrimônio líquido, como a experiência com o cliente e sua tradição no mercado. Suponhamos que, para clientes categoria C, a empresa estabeleça x% de seu patrimônio líquido e, à medida que melhore a qualidade do risco, aumente o limite de crédito. À medida que piorar o nível de risco, haverá redução do limite de crédito.

Para Assaf e Lima (2009, p. 680):

Na análise do risco de crédito são levados em conta diversos critérios e métodos. Um enfoque tradicional da análise do crédito é desenvolvido pelo estudo de cinco fatores, definidos na proposição original de Brigham e Weston como os cinco Cs do crédito, ou seja, caráter; capacidade; capital; garantias (colateral) e condições.

Silva, impõe em sua literatura métodos que são utilizados para a tomada de decisão, sendo alguns deles:

Quadro 1 - Métodos utilizados para a tomada de decisão.

<p>Métodos quantitativos</p>	<p>“São considerados muito eficientes, pois se baseiam em registros e cálculos. O uso da estatística, da teoria das probabilidades, é um valioso instrumento para a tomada de decisão.”</p>
<p>Simulações</p>	<p>“As simulações constituem-se também em valiosos métodos para tomada de decisão, à medida que permitem ao tomador de decisões simular as situações prováveis e a obtenção de expectativas de resultados.”</p>
<p>Experiência anterior</p>	<p>“A chamada experiência anterior é o método mais antigo e mais usado, mas muito importante; há apenas dificuldade de ser transferida para outras gerações, em face das diferenças de condições ao longo do tempo, pois a experiência de um gerente de crédito de duas décadas passadas poderá não ser adequada para os nossos dias.”</p>
<p>Ficha cadastral e análise financeira</p>	<p>“Nesse compartimento, devem estar os documentos que identificam a empresa e fornecem uma medida de seu desempenho e de sua solidez. A ficha cadastral identifica as diversas características da empresa. As análises traduzem os aspectos</p>

	econômico-financeiros.”
Grupo econômico, notícias e sinopses	“Os diagramas de grupo econômico fornecem uma boa visualização das participações acionárias e do poder de mando nas empresas e nos grupos, facilitando o direcionamento das políticas de relacionamento com o grupo, bem como as solicitações de avais e garantias em geral.”
Atividade	“Ramo de atividade: identifica o mercado em que a empresa atua, possibilitando ao analista a ponderação dos efeitos do poder aquisitivo da população sobre o ramo e a empresa, bem como os reflexos da política econômica sobre ambos.”
Relatório de Visitas	“Os fatos observados e as informações relevantes colhidas durante a visita precisam ser registrados num Relatório de Visita. Mas esse relatório não terá um objetivo em si próprio. As informações da visita, segundo sua natureza, devem ser agregadas aos respectivos instrumentos de crédito, como análise financeira, análise setorial, registro de restrições, e assim por diante. É inadequado vermos modelos de relatórios de visitas repetindo informações que já constam no cadastro ou em outros documentos.”

Fonte: Elaborado pela autora com base em Gestão e Análise de Risco de Crédito – 9ª edição revista e atualizada - José Pereira da Silva.

2.3 FERRAMENTA SERASA EXPERIAN

A Serasa Experian se destaca como uma das principais empresas de informações financeiras e crédito no Brasil. Sua trajetória é marcada por significativas mudanças na área de análise de crédito, além da consolidação como uma referência no mercado de dados financeiros.

2.3.1 Fundação e os primeiros anos da Serasa

A Serasa foi criada em 1968, por um grupo de bancos que buscava desenvolver um sistema eficiente para a troca de informações sobre crédito. A proposta inicial era construir uma base de dados que compilasse informações financeiras de clientes, auxiliando as instituições financeiras a minimizar os riscos relacionados à concessão de crédito.

Nos seus anos iniciais, a Serasa operava como uma associação de bancos e outras entidades financeiras. Seu foco principal era fornecer informações precisas sobre o perfil de crédito de consumidores e empresas, contribuindo, assim, para a avaliação de riscos e para a segurança nas operações de concessão de crédito.

2.3.2 Consolidação e Expansão

Com o passar dos anos, a Serasa começou a diversificar sua atuação, estendendo a coleta e análise de dados para além do setor financeiro. Essa estratégia permitiu que diversas empresas de outros segmentos, como comércio e indústria, adotassem os serviços da Serasa para avaliar o risco de inadimplência de seus consumidores.

Na metade da década de 1990, com o avanço tecnológico e a crescente adoção de sistemas informatizados, a Serasa passou por uma modernização significativa. A digitalização de dados possibilitou um acesso mais ágil e seguro às informações, o que foi fundamental para a expansão de sua oferta de serviços. A empresa então começou a disponibilizar consultas de crédito em tempo real, um diferencial que a destacou no mercado.

2.3.3 Crescimento Digital e Atendimento ao Consumidor

Na segunda década do século XXI, devido à expansão do mercado digital e ao aumento do consumo de crédito no Brasil, a Serasa Experian iniciou a oferta de serviços

diretamente voltados ao consumidor. O lançamento de ferramentas como o “Serasa *Score*” (um sistema de avaliação de crédito que mede o risco de inadimplência individual) e o “Limpa Nome” (que ajuda os consumidores na renegociação de dívidas) facilitou o acesso das pessoas ao monitoramento de seu crédito.

Adicionalmente, a Serasa Experian se diversificou em setores como segurança da informação, disponibilizando recursos de proteção contra fraudes e roubo de identidade, além de serviços de marketing e soluções analíticas para empresas de variados segmentos, consolidando assim sua atuação no mercado brasileiro e latino-americano.

2.3.4 Aliança com a Experian e transformações no mercado

Em 2007, a Serasa foi incorporada pela Experian, uma das principais companhias de informações financeiras do planeta, originada no Reino Unido e com sede na Irlanda. A Experian visava fortalecer sua atuação na América Latina e ampliar seu portfólio de serviços, aproveitando a expertise da Serasa.

Com essa incorporação, a empresa passou a se denominar Serasa Experian, sinalizando o início de uma nova etapa. A Experian trouxe inovações tecnológicas e melhores práticas globais, permitindo à Serasa aprimorar suas ofertas, inclusive com ferramentas de análise de crédito mais avançadas, dados mais abrangentes e uma diversidade de serviços focados na análise do mercado e do comportamento do consumidor.

2.3.5 Serasa Experian nos dias de hoje

Atualmente, a Serasa Experian se destaca como uma das principais companhias de análise e informações de crédito no Brasil. Seu portfólio oferece uma gama diversificada de serviços, que vai desde o monitoramento de crédito para indivíduos até soluções empresariais focadas na gestão de dados e análise de mercado. A história da empresa é marcada pela revolução na análise de crédito e pela promoção do acesso a informações financeiras, auxiliando tanto consumidores quanto empresas a realizarem escolhas mais conscientes em relação ao crédito e às finanças.

A trajetória da Serasa Experian ao longo dos anos ilustra como a inovação e a capacidade de se adaptar às demandas do mercado podem transformar uma empresa prestadora de serviços de crédito em uma referência, tanto nacional quanto internacional, neste segmento.

2.4 SCORE DE CRÉDITO

O *score* externo de crédito é uma medida numérica que avalia a probabilidade de uma pessoa ou empresa honrar suas obrigações financeiras, como pagar empréstimos ou contas. Esse índice é calculado com base no histórico financeiro do indivíduo ou da entidade, considerando fatores como a pontualidade nos pagamentos, a utilização de crédito, a quantidade de contas de crédito e o histórico de inadimplência.

Comumente, essa classificação varia de 0 a 1000 e é utilizada por instituições financeiras, empresas de crédito e outras organizações para tomar decisões sobre a concessão de crédito, além de definir limites e taxas de juros. Um *score* mais alto indica um risco menor, aumentando as chances de aprovação de crédito em condições mais favoráveis. O *score* de crédito é uma ferramenta crucial para assegurar a gestão de riscos e a concessão responsável de crédito no setor financeiro.

Segundo Zuliani (2023):

Há três formas de utilização do modelo de escoragem, sendo a rating, a comportamental ou “behavior scoring” e concessão de crédito. No modelo denominado de Rating existe uma agência especializada que avalia o risco de crédito para determinada pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado [SERASA tem modelo similar]. Nas modalidades concessão de crédito, mais tradicionais, a instituição financeira analisa apenas a possibilidade econômica do cliente, levando em conta seus dados, enquanto que na comportamental [“behavior scoring”] adiciona-se o elemento comportamento econômico, verificando histórico de compras e pagamentos do cliente.

Conforme cita o site oficial da ferramenta Serasa, “o *score* de crédito é a pontuação que ajuda a avaliar o histórico financeiro recente de cada consumidor. Ele é utilizado pelas instituições financeiras para analisar o risco de conceder crédito a uma pessoa ou empresa. Trata-se, portanto, de uma ferramenta usada para medir a probabilidade de um CPF ou CNPJ cumprir suas obrigações financeiras.”

Ainda, o site oficial traz as 4 classificações de *scores*, que vai de muito baixo a excelente:

Quadro 2 - Classificação de *score*

Muito baixo	De 0 a 300 pontos. Chance muito baixa de obter crédito.
--------------------	---

Baixo	De 301 a 500 pontos. Chance baixa de conseguir crédito.
Bom	De 501 a 700 pontos. Boa chance de conseguir crédito.
Excelente	De 701 a 1.000 pontos. Chance muito alta de conseguir crédito.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Serasa Experian.

A ferramenta mede a pontuação utilizando a Inteligência Artificial, que calcula o *score* usando critérios que são divididos basicamente em quatro categorias. Cada categoria tem uma importância, um peso para determinar a pontuação. Esse cálculo considera informações positivas e negativas no histórico do indivíduo. Dívidas negativadas, por exemplo, reduzem a pontuação; mas estabelecer um bom histórico de pagamentos de crédito cumprindo os compromissos sempre em dia aumenta o *score*. O peso utilizado para o cálculo é o seguinte:

Quadro 3 - Peso para a formulação do *score* Serasa.

55%	Compromisso com crédito
33%	Registro de dívidas e pendência
6%	Consultas de empresas ao CPF
6%	Evolução financeira

Fonte: Elaborado pela autora com base em Serasa Experian.

2.5 POLÍTICA DE CRÉDITO

A política de crédito é um importante assunto a ser estudado, por suas diretrizes serem de extrema relevância para a instituição se manter em conformidade com as regulamentações, se proteger contra perdas financeiras e promover um crescimento sustentável. Segundo Silva (2016, p. 78):

A política de crédito é também chamada por alguns autores de “padrões de crédito”, sendo seu objetivo básico, a orientação nas decisões de crédito, em face dos

objetivos desejados e estabelecidos. Podemos dizer que a política de crédito: é um guia para a decisão de crédito, porém não é a decisão; rege a concessão de crédito, porém não concede o crédito; orienta a concessão de crédito para o objetivo desejado, mas não é o objetivo em si.

Pela sua importância, a política de crédito deverá estar reservada aos escalões hierárquicos mais altos (Conselho de Administração, Diretor-Presidente, Diretor Financeiro etc.) dentro das organizações. Para os bancos, normalmente, há um “Comitê de Crédito”, que é uma espécie de órgão colegiado que responde pelas decisões de crédito. A política de crédito pode ser definida pelo Comitê máximo composto pela alta direção ou mesmo por um Conselho de hierarquia superior ao próprio Comitê. Entre as funções da Diretoria de Crédito de um banco, está a de propor às instâncias superiores as políticas de crédito a serem adotadas.

Os bancos, em geral, tendem a ter critérios rigorosos na concessão de crédito, pois o prejuízo decorrente do não recebimento de uma operação de crédito representará a perda do montante emprestado.

Segundo Vieira (2010, p. 20), “a Política de Crédito de uma empresa define os critérios, as diretrizes e os procedimentos a serem utilizados na concessão ou não de crédito aos clientes”.

Conforme mencionado pelo autor Maia (2012, p. 4), “políticas de crédito são a base da administração de valores a receber, pois, é através dela que é realizada a forma de como conceder o crédito, é a política de crédito que define os padrões de crédito, riscos, prazos”.

2.6 OS 5C’S DO CRÉDITO

Segundo o site oficial do Serasa Experian, os 5 C' s do crédito são critérios utilizados por instituições financeiras para avaliar a capacidade de um indivíduo ou empresa de pagar um empréstimo. Esses critérios ajudam os credores a determinar o risco envolvido em emprestar dinheiro a um determinado tomador de crédito. De maneira muito simplificada, os 5 C' s são: Caráter, Capacidade, Capital, Colateral e Condições.

Ao analisar o caráter, capacidade, capital, colateral e condições do mutuário, os credores podem tomar decisões informadas sobre a concessão de crédito e minimizar o risco de inadimplência.

Quadro 4 - Os 5C’s do crédito.

Caráter	“Está relacionado com a confiabilidade e a história de crédito da pessoa. Isto é, as organizações que concedem crédito examinam se o indivíduo/organização paga
----------------	---

	suas dívidas corretamente e cumpre com todas suas obrigações financeiras”
Capacidade	“Avalia a capacidade financeira do mutuário de pagar o empréstimo, ou seja, é feita uma análise de renda, histórico de crédito e estabilidade financeira da pessoa ou empresa”
Capital	“Se refere aos recursos financeiros que o negócio ou pessoa possui, incluindo economias, investimentos e outros ativos que podem ser usados para pagar o crédito no caso de dificuldades financeiras”
Colateral	“São os ativos tangíveis oferecidos como garantia pelo empréstimo/crédito, fornecendo uma garantia adicional para quem concede o crédito caso o mutuário não consiga pagar o que é devido”
Condições	“Relaciona-se às condições econômicas, regulatórias e do mercado que podem afetar a capacidade do mutuário de pagar o empréstimo. É importante ressaltar que isso inclui a taxa de juros, o prazo do empréstimo e o propósito do crédito.”

Fonte: Elaborado pela autora com base em Serasa Experian.

2.7 RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito em uma instituição financeira diz respeito à chance de ocorrer perdas financeiras devido à impossibilidade de alguns membros (que tomam empréstimos) de honrar suas obrigações de pagamento, incluindo a falta de quitação de empréstimos e financiamentos.

Segundo o autor Silva (2016, p. 30):

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

Os riscos de crédito de um banco (bank credit risk) podem ser classificados em quatro grupos: (i) risco do cliente ou risco intrínseco (intrinsic risk); (ii) risco da operação (transaction risk); (iii) risco de concentração (concentration risk); e (iv) risco da administração do crédito (credit management risk).

Já a autora Oliveira (2018, p.65), atesta o seguinte sobre o risco de crédito:

O risco de crédito é a probabilidade de que um cliente ativo não devolva o principal de seu empréstimo ou crédito e/ou não pague os juros de acordo com o estipulado no contrato. O risco de crédito ocorre quando as contrapartes estão pouco dispostas ou impossibilitadas de cumprir suas obrigações contratuais. Seu efeito é medido pelo custo de reposição dos fluxos de efetivo se a outra parte descumprir o combinado. Em termos gerais, o risco de crédito também pode gerar perdas quando os devedores são classificados pelas agências creditícias, gerando com isso uma queda no valor de mercado de suas obrigações.

2.8 GESTÃO DA INADIMPLÊNCIA

A inadimplência ocorre quando a pessoa não honra seus compromissos financeiros. De acordo com Silva (1998) créditos inadimplentes são “aqueles que apresentam dificuldades de serem recebidos e conseqüentemente acarretam perdas para o credor”.

De acordo com Pirolo (2003) “recuperar crédito é a missão mais árdua de qualquer instituição financeira, principalmente quando essa instituição está nos limites da inadimplência resultantes do não recebimento dos créditos”.

Ainda, o site oficial do Serasa Experian, cita que “a inadimplência ocorre quando uma pessoa ou empresa deixa de cumprir uma obrigação financeira dentro do prazo de vencimento. Esse atraso pode acarretar uma série de conseqüências negativas para o devedor e para a economia toda. Em geral, são muitos os motivos que levam as pessoas a acumular dívidas e estar em situação de inadimplência. Por exemplo:

- desemprego e redução de renda;
- despesas inesperadas e imprevistos que fazem a pessoa gastar mais do que recebe, como doença, viagem de urgência ou reparos na casa;

- falta de planejamento financeiro, controle dos gastos e má gestão do dinheiro;
- uso inadequado do crédito;
- custo de vida elevado, que pode se configurar com o aumento nos preços de produtos e serviços essenciais e podem vir a comprometer o orçamento.”

2.9 GARANTIAS

De acordo com o que foi encontrado no manual de garantias da cooperativa: Inicialmente, importa mencionar o significado de garantia, que nada mais é que o meio pelo qual se complementa a operação realizada através de objeto, pessoa ou valor que assegura o cumprimento de uma obrigação.

Quando realizado o negócio, é considerada a capacidade de cumprimento da operação assumida pelo(a) associado(a) em obrigação principal. Assim, caso entenda-se pela existência de risco remanescente, subsidiariamente, são vinculadas ferramentas para sua mitigação, chamadas de garantias.

Portanto, a garantia é um método de segurança adicional, acessória à uma obrigação principal, e deve ser considerado como reforço à operação. Não é o objetivo da concessão de crédito, somente deve ser pretendida em caso de inadimplência da obrigação principal.

2.9.1 Classificação das garantias

As garantias são classificadas de acordo com o objeto, pessoa ou bem a que se refere. Alguns fatores que deverão ser observados para maior assertividade de definição da garantia: suas características, localização, liquidez, suficiência de valor, prazo, risco e encargos da operação em que será vinculada a garantia.

As garantias são divididas em dois grupos: garantia real e pessoal ou fidejussória. Alguns exemplos dessas garantias estão citadas abaixo:

Quadro 5 - Garantias reais.

Garantias reais	Alienação Fiduciária - Penhor - Hipoteca - Instrumento de Constituição de Garantia - (Guarda-Chuva) - Aplicação Financeira e de Poupança - Cessão de Direitos Creditórios
------------------------	--

	de Contratos - Caução - Seguro.
--	---------------------------------

Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações fornecidas pela Cooperativa.

Quadro 6 - Garantia pessoal ou fidejussória.

Garantia pessoal ou fidejussória	Aval - Fiança (e Carta-Fiança).
---	---------------------------------

Fonte: Elaborado pela autora com base nas informações fornecidas pela Cooperativa.

2.9.1.1 Garantias reais

É a modalidade pela qual uma pessoa indica bem específico para garantir que a obrigação principal seja cumprida em caso de inadimplemento. Sendo assim, esse bem fica vinculado ao cumprimento da obrigação.

2.9.1.1.1 Alienação fiduciária

A alienação fiduciária apresenta-se como um procedimento sem muitas burocracias. A alienação nada mais é do que o ato de transferência da propriedade resolúvel e da posse indireta de um bem infungível (CC, artigo 1.361) ou de um bem imóvel (Lei n. 9.514/97, artigos 22 a 33).

No caso da alienação fiduciária, o bem continua com seu proprietário, mas a propriedade é transferida momentaneamente a outrem até que ocorra o adimplemento da obrigação. Serve como forma de garantir a operação.

Com isso, o proprietário poderá permanecer utilizando o seu bem, seja móvel ou imóvel, até que seja resolvida a obrigação.

2.9.1.1.2 Penhor

Representado legalmente pelo artigo 1.431 do Código Civil, o penhor é o direito real de garantia sobre bem móvel. A garantia de penhor constitui-se pela transferência da posse da coisa móvel com finalidade de garantia do débito.

2.9.1.1.3 Hipoteca

Trata-se de garantia real extrajudicial prevista no artigo 1.473 do Código Civil, no

qual é posto como garantia um imóvel ou equiparado que pertença ao devedor ou a terceiros. Com isso, o bem irá permanecer na posse do proprietário, mas seu título de propriedade ficará como recurso do credor em caso de inadimplemento.

Ou seja, o proprietário de um imóvel oferece o bem para garantir uma operação, que é levada para registro no Cartório de Registro de Imóveis para resguardar suas obrigações e termos.possível inadimplemento. Sendo assim, a caução é medida cautelar para evitar

O proprietário do imóvel poderá constituir outra hipoteca sobre ele, firmando novo título em favor do mesmo ou de outro credor. Assim, deverá ser considerada a situação em que houver outras hipotecas sobre o mesmo bem, priorizando os que não possuam hipoteca.

2.9.1.1.4 Instrumento de Constituição de Garantia – Garantia “Guarda-Chuva”

Nessa modalidade, o proprietário de um bem utiliza-o, total ou parcialmente, para fazer diferentes operações de empréstimos em uma mesma Instituição. Com isso, o bem é alienado fiduciariamente ou hipotecado em favor da Instituição, que poderá liberar uma ou mais operações até alcançar o limite máximo garantido pelo bem.

2.9.1.1.5 Penhor Aplicação Financeira e de Poupança

Possibilita que o investidor realize operação de crédito, na condição de titular ou avalista, utilizando como garantia valores de aplicação financeira ou poupança junto à Instituição. Sendo assim, as aplicações e/ou poupança permanecem gerando rendimentos ao investidor, que não será descapitalizado.

As aplicações financeiras e/ou poupança serão as garantias do crédito, com isso, havendo descumprimento em relação aos pagamentos poderão ser utilizadas para amortizar/liquidar a dívida sem a necessidade de nova autorização do titular ou avalista da operação.

Em se tratando de aplicação ou poupança de terceiro, sugere-se que o terceiro garantidor esteja designado como interveniente anuente da garantia e também como avalista da operação. É imprescindível que conste assinatura do terceiro garantidor no instrumento do crédito.

2.9.1.1.6 Cessão de Direitos Creditórios de Contratos

Refere-se a procedimento no qual uma das partes (cedente) transmite a terceiro (cessionário) dos direitos e deveres que lhe competem oriundos de relação contratual. A transferência poderá se dar de forma total ou parcial dos créditos e/ou obrigações estabelecidos no contrato objeto da cessão.

2.9.1.1.7 Caução

Visa assegurar de forma antecipada o prestador do serviço ou produto de possível dano ou descumprimento de obrigação.

Embora a caução possa ser prestada por pedras e metais preciosos, dinheiro, títulos públicos, entre outras formas, atualmente, o sistema Cresol admite apenas caução por papéis de crédito, nas formas de duplicatas, endosso caução de cheques e de recebíveis de cartão.

A escolha dos títulos de crédito que serão vinculados como garantia será de responsabilidade do credor potencial. Feita a seleção dos títulos de crédito, estes deverão ser entregues ao credor, que poderão ser utilizados para pagamento da obrigação em caso de inadimplemento.

2.9.1.1.8 Seguro

Seguro é a transferência do risco de perda de uma entidade (empresa ou indivíduo) para outra entidade (seguradora) que assume os riscos e recebe em troca um prêmio.

2.9.1.2 Garantias Pessoais

Compreendem-se como garantias pessoais aquelas instituídas através da fidelidade do terceiro garantidor em cumprir com a obrigação estabelecida por uma pessoa, caso esta não o faça. Nesse caso, o terceiro garantidor disponibiliza seus bens ao credor caso o devedor principal venha a descumprir com a obrigação firmada.

2.9.1.2.1 Aval

Prevista pelo artigo 897 do Código Civil, a garantia de aval é quando um terceiro se responsabiliza por sua vontade própria pelo cumprimento de uma obrigação assumida pelo titular da operação.

Em regra, vedam-se operações de aval cruzado, bem como entre parentes de primeiro e segundo grau por consanguinidade. Excepcionalmente, é admitido em situações que forem comprovados patrimônio e/ou renda suficientes para garantir as operações contratadas ou avalizadas.

No caso de garantia de aval, caso ocorra inadimplência, o credor poderá executar qualquer uma das partes, seja o titular ou aval da operação, pois não existe preferência de ordem.

2.9.1.2.2 Fiador

De igual forma, na garantia de fiador, uma terceira pessoa garante satisfazer perante o credor uma obrigação assumida pelo titular da operação, caso esse não a cumpra.

Nesta modalidade de garantia, é realizado documento escrito e existe o benefício de ordem. Ou seja, caso a pessoa do fiador seja acionada, tem direito de exigir que sejam esgotadas todas as possibilidades de o próprio titular honrar com a obrigação e então somente depois disso ser cobrado.

Assim, considerando que a garantia por fiador se dá de forma subsidiária, opta-se pela garantia de aval.

2.9.1.2.2.1 Carta Fiança

Prevista pelo artigo 819 do Código Civil, a Carta Fiança é utilizada como garantia de cumprimento da operação caso o titular não o faça.

No seu formato, um banco ou instituição emite o documento da carta fiança passando a atuar como agente fiador da operação, garantindo o cumprimento da obrigação firmada entre o afiançado e o credor, no caso, a Cooperativa.

2.10 ADMINISTRAR CRÉDITO E COBRANÇA

O crédito e a cobrança nas instituições financeiras são essenciais para o funcionamento adequado do sistema financeiro. O crédito diz respeito à disponibilização de recursos financeiros a pessoas físicas ou jurídicas, possibilitando a realização de compras, investimentos ou quitação de dívidas. As instituições financeiras analisam o risco de crédito

dos solicitantes com base em fatores como histórico de pagamentos, renda e garantias oferecidas. Por outro lado, a cobrança refere-se ao conjunto de ações para recuperar valores devidos, seja em relação a pagamentos atrasados ou inadimplência. As instituições adotam diversas abordagens para a cobrança, que podem incluir notificações, renegociações e, em situações mais graves, ações judiciais. Esses dois elementos estão conectados, uma vez que uma gestão eficaz de crédito pode reduzir problemas relacionados à cobrança e assegurar a saúde financeira da instituição.

Segundo os autores Junior e Klefens (2015, p. 114):

O processo de cobrança do crédito é uma tarefa delicada e muito importante, uma vez que a empresa credora deverá ter meios suficientes para que possa cobrar dos seus clientes os saldos devedores. É importante ressaltar que a cobrança não é feita com o caráter de um processo mecânico e fechado para se alcançar um resultado que é receber um saldo devedor. Os clientes que estão em débito com o credor em muitas situações já têm um histórico de relacionamento, por isso é preciso conhecer todos os fatores da inadimplência para saber fazer uma boa negociação da dívida.

Para Da Silva (2007) nenhuma empresa sobrevive sem vendas, “mas tão vital quanto vender é receber”, por isso da importância de criar uma política de cobrança e as formas como serão efetuadas. A política de cobrança compreende um conjunto de elementos, regras, métodos e orientações elaboradas pelos administradores da empresa, visando padronizar as ações e procedimentos relacionados à recuperação de créditos.

Prazeres (2008 b) diz que, na definição da política serão determinadas quais as ações a serem adotadas e a forma de atuação na condução da cobrança. Ela pode ser formal, ou seja, escrita ou informal, não escrita. A política escrita, que pode ser publicada através de um Manual de Normas de Cobrança, possui a vantagem de proporcionar aos envolvidos no processo, regras claras de atuação. Por outro lado, pode tirar flexibilidade de alguns procedimentos.

2.11 COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

O comportamento do consumidor envolve a análise de como pessoas ou grupos optam, adquirem, utilizam e se desfazem de produtos, serviços, ideias ou experiências com o objetivo de atender suas necessidades e desejos.

Segundo o autor Hawkins (2018, p. 21):

Os indivíduos desenvolvem uma autoimagem e subsequentes estilos de vida com base em uma variedade de influências internas (principalmente psicológicas e físicas) e externas (principalmente sociológicas e demográficas). Essa autoimagem e esses estilos de vida geram necessidades e desejos, muitos dos quais exigem decisões de consumo para satisfazê-los. Quando os indivíduos se deparam com situações relevantes, o processo de decisão do consumidor é ativado. Esse processo e as experiências e aquisições que produz, por outro lado, influenciam a autoimagem e o estilo de vida do consumidor ao afetar suas características internas e externas.

Já o autor Giglio (2012, p. 7-8) traz a seguinte perspectiva sobre o comportamento do consumidor:

O conjunto de temas que constituem a Administração, especialmente no que se refere ao comportamento humano, parte de alguns pressupostos sobre como se define o ser humano. Alguns dos mais conhecidos são: O ser humano é racional e seu comportamento é ditado pela razão; O ser humano é emocional e movido por afetos conscientes e/ou inconscientes; O ser humano é social e movido pelas regras do grupo. Conforme o ponto de partida adotado, chega-se a algumas consequências sobre a explicação do comportamento do consumidor. Se adotarmos o princípio da Psicologia Cognitiva, por exemplo, definindo o comportamento como resultado de ações da lógica, da razão e da solução de problemas, teremos teorias do consumidor que se interessam pelo problema da escolha e dos processos comparativos entre riscos e benefícios. A teoria do risco percebido, muito utilizada no ramo de investimentos, seria um exemplo. Já se adotarmos o ponto de partida social, chegaremos à teoria do consumo ditado pela pressão de grupo, utilizada em ramos como moda e brinquedos.

Contudo, o comportamento do consumidor é influenciado por uma combinação de fatores internos e externos, que moldam suas decisões de compra. As diferentes abordagens teóricas, como a psicologia cognitiva e a influência social, oferecem explicações variadas para as escolhas do consumidor, considerando tanto a razão quanto a pressão do grupo. Compreender esses processos é essencial para uma visão mais completa das motivações por trás das decisões de consumo.

3. METODOLOGIA

O trabalho adota uma abordagem exploratória, com o objetivo de compreender como a ferramenta de medição de *score* contribui para as análises de crédito em uma cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí. A pesquisa busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com o intuito de torná-lo mais explícito ou construir hipóteses, conforme Gil (2008).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento da pesquisa é caracterizado pela combinação de métodos quantitativos e qualitativos. A pesquisa qualitativa considera a relação dinâmica entre o mundo real e a subjetividade do sujeito, sendo apropriada para entender aspectos mais subjetivos do problema. Já a pesquisa quantitativa trata de aspectos que podem ser quantificados, como as pontuações de *score* e as características das propostas de crédito, permitindo análises numéricas e objetivas, conforme Prodanov e Freitas (2013). A pesquisa utilizará dados secundários coletados em relatórios internos da cooperativa, abrangendo um período de seis meses (Abril a Setembro de 2024).

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa consiste nas propostas de crédito analisadas pela cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí, no período de seis meses. A amostra inclui informações sobre as propostas aprovadas e reprovadas, bem como os *scores* de crédito dos tomadores, provenientes de uma base de dados atualizada.

3.3 COLETA E TRATAMENTO DE DADOS

A coleta de dados será feita por meio de relatórios emitidos pela cooperativa e por uma base de dados atualizada dos *scores* dos tomadores de crédito. Os dados quantitativos incluirão as pontuações de *score*, valores das propostas, modalidades e prazos, enquanto os dados qualitativos podem envolver análise de contexto e variáveis subjetivas relacionadas ao processo de aprovação. Após a coleta, os dados serão tratados com cálculos estatísticos para determinar médias de *score* e analisar as características das propostas, como valores médios,

modalidades e prazos. O tratamento e a análise dos dados permitirão extrair conclusões sobre as contribuições da ferramenta de *score* para as decisões de crédito da cooperativa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo o site oficial do Banco Central do Brasil, em dezembro de 2020, o Sistema Nacional de Cooperativismo de Crédito (SNCC) era composto por 847 cooperativas singulares de crédito, cooperativas que diretamente prestavam serviços a seus associados. Entre elas, 222 são independentes, ou seja, não estão vinculadas a cooperativas centrais. As demais 625 são filiadas a uma das cinco cooperativas centrais independentes (Ailos, Cecoop, Credisis, Uniprime e Cecrers) ou a uma das 29 centrais vinculadas a uma das quatro confederações de centrais existentes (Sicredi, Sicoob, Unicred e Cresol). Estas últimas correspondem aos quatro sistemas cooperativos organizados, compostos por três níveis: cooperativas singulares, centrais e confederação. Ainda, em uma matéria publicada em 05 de Agosto de 2024 é comentado que 57% dos municípios brasileiros contam com cooperativas de crédito. As instituições já atendem 17,3 milhões de cooperados. O total de ativos do segmento alcançou R\$731 bilhões em dezembro de 2023.

A principal finalidade de uma cooperativa de crédito é oferecer aos seus membros acesso a serviços financeiros, como empréstimos e aberturas de contas, de forma mais acessível e benéfica em comparação com as instituições financeiras convencionais. As cooperativas se baseiam em princípios de solidariedade e colaboração, com o objetivo de satisfazer as necessidades dos associados, promover a inclusão financeira e impulsionar o desenvolvimento econômico em suas comunidades. Além disso, elas frequentemente apresentam taxas de juros menores para empréstimos e condições mais favoráveis para investimentos, já que os lucros são reinvestidos na cooperativa ou distribuídos entre os seus membros.

Ao mesmo tempo em que uma cooperativa de crédito atua de forma a pensar no bem estar de seus associados e colaborar com os mesmos através de condições especiais, favoráveis e atrativas, ela precisa se manter e ter uma boa segurança ao analisar e liberar produtos financeiros aos seus membros. Pensando nisso, muitas instituições cooperativistas utilizam de uma ferramenta chamada Serasa Experian, que, conforme citado acima na fundamentação teórica, é uma das principais companhias de análise e informações de crédito no Brasil.

A ferramenta Serasa hoje tem o poder de gerar relatórios que trazem informações atualizadas sobre o comportamento de mercado dos públicos pessoa física e jurídica. Alguns destaques acerca das informações que a ferramenta disponibiliza para as consultas de pessoa física são:

- *Serasa score* com positivo: informa a probabilidade de um consumidor pagar seus compromissos financeiros nos próximos 6 meses. Esta probabilidade é calculada com base nos dados existentes na Serasa Experian (incluindo cadastro positivo) no momento da consulta do CPF. Deve ser sempre analisada em conjunto com outras informações no processo de decisão para a concessão ao crédito.
- Renda estimada: Esta solução apresenta uma faixa de valor na qual se insere a renda estimada da pessoa consultada. Importante saber que esta estimativa é baseada nas melhores práticas e modelos estatísticos, mas pode não refletir na renda real desta pessoa.
- Comprometimento de renda: Esta nova solução apresenta uma faixa do percentual da renda comprometida com despesas básicas e operações de crédito (quando o documento consultado possui cadastro positivo). Importante saber que esta estimativa é baseada nas melhores práticas e modelos estatísticos, mas pode não refletir o comprometimento real desta pessoa.
- Capacidade de pagamento: Esta nova solução apresenta uma faixa do valor mensal da renda de uma pessoa disponível para a aquisição de novas operações de crédito. Importante saber que esta estimativa é baseada nas melhores práticas e modelos estatísticos, mas pode não refletir a capacidade de pagamento real desta pessoa.
- Indicador de recuperação de crédito: Ferramenta estatística que indica a propensão de recuperação e um crédito em atraso, em um horizonte de 6 meses, com base na observação de consumidores com comportamento similar registrado no banco de dados da Serasa Experian e em informações cadastrais, comportamentos e anotações de inadimplência.

Alguns destaques acerca das informações que a ferramenta disponibiliza para as consultas de pessoa jurídica são:

- Faturamento estimado com positivo: Faturamento estimado da empresa nos últimos 12 meses.
- *Serasa Score 2.0*: É o novo modelo de classificação de risco, criado a partir da soma de metodologias avançadas de Machine Learning com o histórico de pagamentos do Cadastro Positivo e os dados de inadimplência, indica a

probabilidade de uma empresa honrar seus compromissos financeiros nos próximos 6 meses.

- Quadro social e administração: Conheça os sócios/acionistas e administradores da empresa, assim como sua participação no capital.
- Participações: Conheça as participações da empresa, sócios/acionistas e administradores em outras sociedades, assim como se possuem anotações negativas.
- Limite de crédito PJ: Sugestão de limite de crédito PJ ajustado ao grau de risco da empresa.
- Pontualidade de pagamentos PJ: Indica qual a pontualidade da empresa em relação aos compromissos comerciais e financeiros assumidos.
- Capacidade mensal de pagamento PJ: Indica a estimativa de valor mensal que uma empresa pode assumir de compromisso para pagamento, alinhado ao faturamento estimado, gastos essenciais e informações financeiras do Cadastro Positivo.
- Indicador de recuperação de dívidas: Indica se a empresa consultada regularizou pendências financeiras com o mercado nos últimos 7, 30 e 180 dias da data da consulta.

Por mais que a ferramenta traga todas as informações necessárias para uma melhor análise na concessão de um crédito, ainda assim não é possível ter a absoluta certeza de que o cliente não venha a ter problemas financeiros e virar inadimplente. Em Junho de 2024, a Serasa fez um estudo que apontou qual a porcentagem de inadimplência da população nos estados brasileiros, resultando então em uma média de 43,99% da população brasileira sendo inadimplente, um cenário que preocupa.

Quadro 7 - Estados brasileiros e seus índices de inadimplência.

RJ	54,38%
DF	52,87%
MT	52,36%
AP	52,31%

AM	51,65%
MS	50,82%
RR	49,63%
RO	49,59%
PE	46,35%
SP	46,10%
TO	45,74%
CE	45,50%
RN	44,01%
AC	43,79%
SE	42,25%
PR	41,49%
GO	41,38%
BA	41,00%
PA	40,68%
MG	40,50%

PB	40,37%
AL	40,36%
MA	40,36%
ES	39,53%
SC	37,33%

PI	36,06%
RS	35,08%

Fonte: Elaborado pela autora com base no estudo realizado pela Serasa Experian, coletado em dados internos da cooperativa de crédito.

Conforme visto na tabela acima, os 3 estados brasileiros que apontam maior índice de inadimplência em sua população são: Rio de Janeiro, Distrito Federal e Mato Grosso. Os 3 estados que menos apontam índice de inadimplência são: Rio Grande do Sul, Piauí e Santa Catarina.

Além de realizar o estudo acerca dos estados com maior índice de inadimplência, a Serasa também realizou um estudo que aponta qual o gênero e faixa etária que mais gera inadimplência, sendo eles:

Quadro 8 - Perfil dos inadimplentes.

Perfil dos Inadimplentes	
---------------------------------	--

Gênero Feminino	50,3%
Gênero Masculino	49,7%

Até 25 anos	11,9%
De 26 a 40 anos	34,1%
De 41 a 60 anos	35,1%
Acima de 60 anos	18,9%

Fonte: Elaborado pela autora com base no estudo realizado pela Serasa Experian, coletado em dados internos da cooperativa de crédito.

Contudo, através dos dados expostos acima, é possível identificar que o gênero feminino é o que mais possui inadimplência e a faixa etária da idade entre 41 e 60 anos.

Com os dados apresentados, reforça-se ainda mais a grande importância de analisar diversos fatores complexos ao conceder um crédito à alguém, sendo uma informação muito importante a análise do *score* do indivíduo. A análise de restritivos do proponente faz parte da análise do risco “caráter”. Os restritivos são divididos em internos e externos. Por restritivos internos leiam-se as dívidas vencidas junto à instituição (de operações do proponente ou que o mesmo é avalista) e cheques devolvidos e por restritivos externos as dívidas vencidas do proponente no mercado financeiro (SCR), e também as inscrições em órgãos de proteção ao crédito, como o SPC e o Serasa.

Além do *score* Serasa externo, algumas instituições financeiras também possuem política de classificação de risco das operações. O provisionamento das operações de crédito deve sempre possuir coerência entre os valores provisionados e a probabilidade de perda nas operações de crédito. Sendo assim, e respeitando o estabelecido na Resolução nº 2.682, de 21/12/99, do Conselho Monetário Nacional, o grau de risco de cada operação é apurado de acordo com a classificação de risco do tomador e suas características e da avaliação do grau de risco da operação. Assim, as operações são classificadas em 9 níveis de risco, sendo “AA” o menor grau de risco e “H” o maior grau de risco. Para cada grau de risco é estabelecido um nível de provisionamento adequado à probabilidade de perda, conforme abaixo:

Quadro 9 - Classificação de risco da operação e seu provisionamento.

Classificação de risco da operação	% a provisionar
AA	0%
A	0,5%
B	1%
C	3%
D	10%
E	30%
F	50%
G	70%

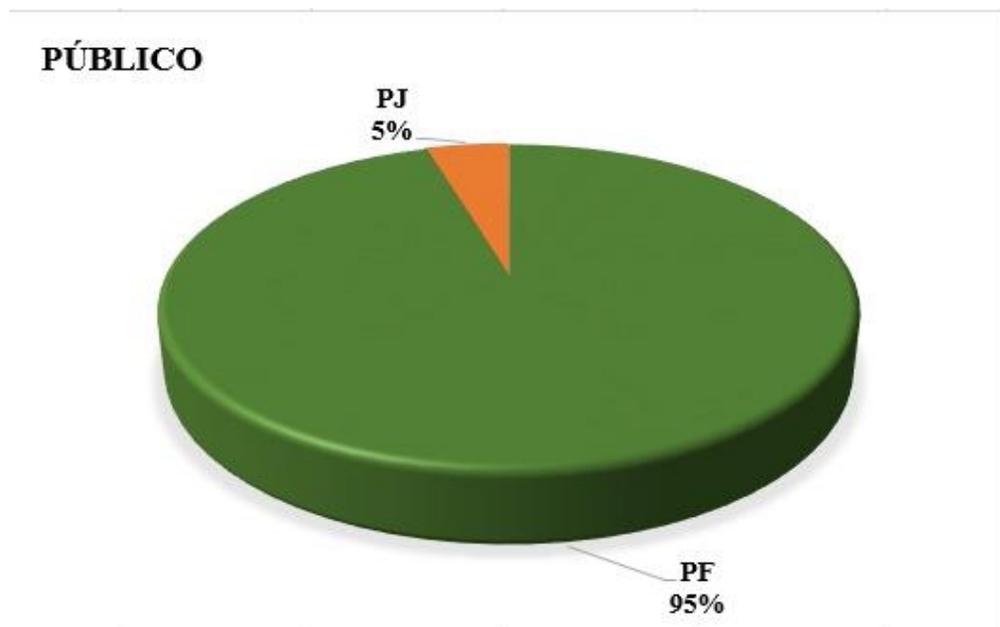
H	100%
---	-------------

Fonte: Elaborado pela autora com base nos documentos de normativo interno da cooperativa.

Algumas pessoas ainda têm muitas dúvidas sobre quais são as vantagens de ter uma boa pontuação de *score*. Os bancos e instituições que oferecem crédito pensam em emprestar dinheiro para bons pagadores porque o risco de inadimplência é bem menor. Com uma pontuação baixa você pode até conseguir crédito, mas um consumidor com *score* alto normalmente encontra condições mais interessantes, como valor de crédito mais alto, taxas menores e maiores prazos de pagamentos. Para compensar o risco de oferecer dinheiro a alguém que tem mais risco de não pagar as contas em dia, as instituições financeiras costumam aumentar os juros, exigir garantias ou limitar as linhas de crédito. No entanto, vale lembrar que não é apenas o seu *score* que define se você vai ter crédito aprovado ou não. Cada instituição financeira possui regras e políticas internas para decidir se concederão crédito caso a caso.

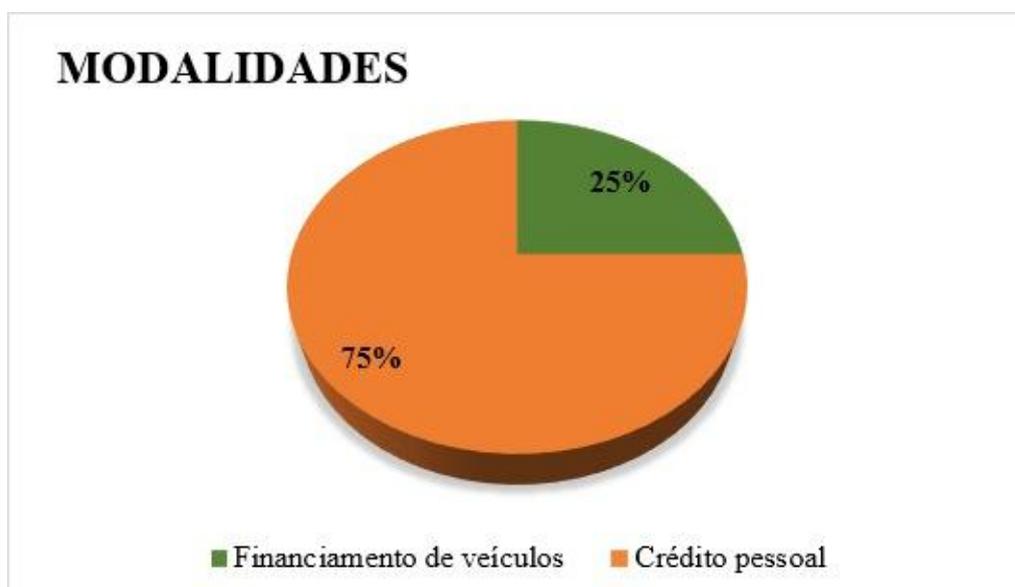
Por fim, ao perceber o quanto ter um bom comportamento de mercado e ser um bom pagador influencia em diversos aspectos, foi realizado uma extração do sistema financeiro de uma cooperativa de crédito do Alto Vale do Itajaí, a fim de realizar um levantamento das características das propostas analisadas em duas modalidades de crédito, sendo elas: Crédito Pessoal (voltado apenas para público pessoa física) e Financiamento de Automóvel (voltado tanto para pessoa física quanto pessoa jurídica). A extração realizada trás um apanhado de informações relevantes de 370 propostas analisadas nas modalidades específicas citadas no período de 01 de Abril de 2024 a 23 de Outubro de 2024.

No gráfico a seguir, é possível identificar que do montante total de 370 propostas analisadas, 5% referem-se a contratos vinculados ao público pessoa jurídica e 95% ao público pessoa física, em quantidade referindo-se a respectivamente a 17 propostas PJ e 353 propostas PF.

Gráfico 1 - Público tomador de crédito

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

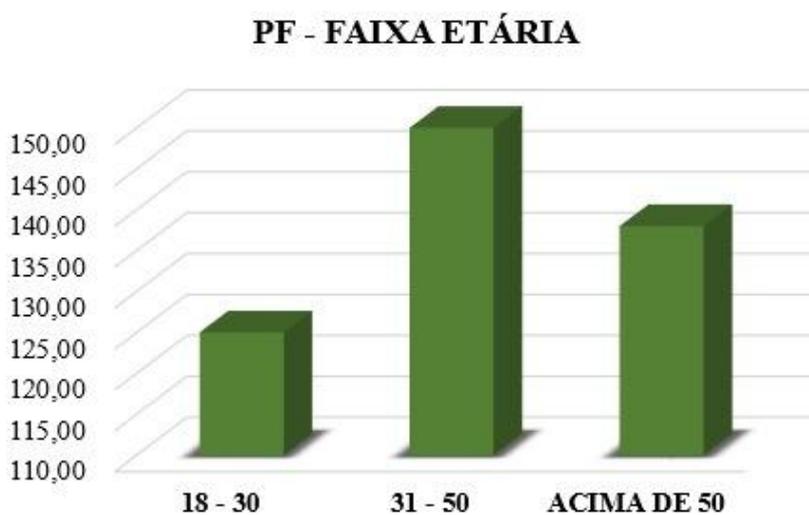
Sendo assim, a extração também informou a quantidade do montante total que se refere a cada uma das duas propostas explanadas neste trabalho. Como observa-se, 75% das 370 propostas analisadas, referem-se à modalidade 2048 (crédito pessoal), que abrange apenas o público pessoa física e, 25% refere-se a modalidade 2179 (financiamento de veículo), o qual abrange ambos os públicos (PF e PJ).

Gráfico 2 - Modalidades

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Ainda, com a apuração dos resultados foi possível realizar um levantamento das faixas etárias dos associados que tomaram crédito na cooperativa no determinado período, ficando evidente que o público com maior adesão de crédito se encaixa na faixa etária de 31 a 50 anos no segmento pessoa física. Já no público pessoa jurídica, que neste caso seria o público com menor adesão de crédito no período, fica evidente que empresas com menos de 12 meses de constituição até 3 anos, são as que mais aderiram crédito no segmento.

Gráfico 3 - Faixa etária público pessoa física



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Gráfico 4 - Tempo de constituição público pessoa jurídica



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

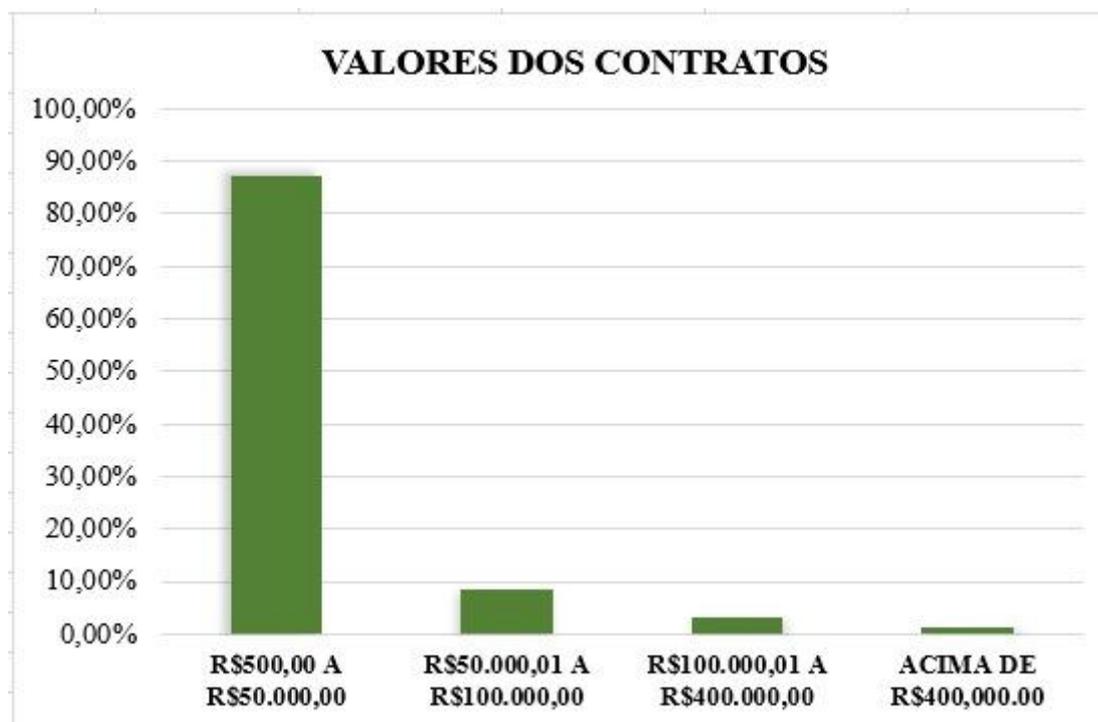
Visto ser um tópico importante, a extração possibilitou realizar um levantamento sobre o estado civil dos tomadores de crédito. O estado civil é um fator importante na análise de crédito porque reflete aspectos da estabilidade financeira e das responsabilidades de uma pessoa, o que pode influenciar sua capacidade de pagamento. Sendo assim, foi constatado que retirando as propostas que pertencem ao público pessoa jurídica, que somam o total de 4,59% (17 contratos) que não envolve estado civil, o que se destaca é solteiro com 68,93% e, o que menos ocorre é o separado judicialmente com 0,54%.

Gráfico 5 - Estado civil



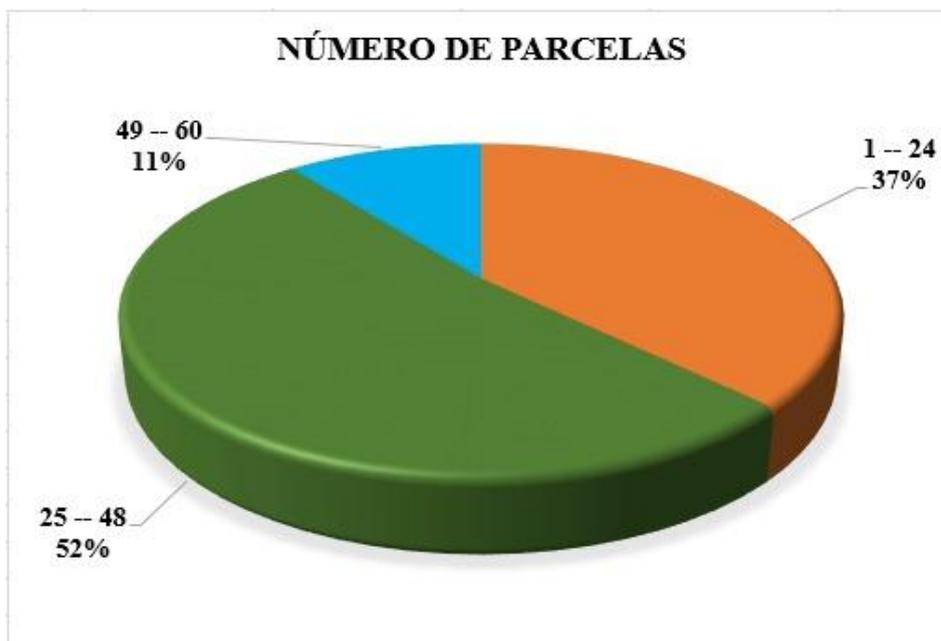
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Também foi possível fazer uma faixa dos valores dos contratos de crédito, sendo que o maior montante de contrato concentrou-se na faixa de R\$500,00 a R\$50.000,00 com 87,30%, representando um total de 323 contratos. Este valor se destaca pois no quesito modalidade, o que disparou neste período foi o crédito pessoal, modalidade em que normalmente os associados costumam pegar valores relativamente menores.

Gráfico 6 - Valor dos contratos

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Visando que acima foram descritas diversas informações sobre os contratos de crédito, também foi possível designar em faixas qual a quantidade de parcelas mais comum entre os associados no determinado período e modalidades expostas. Sendo assim, evidencia-se que comumente os associados costumam realizar o parcelamento dos contratos entre 25 a 48 parcelas, porém, o resultado também ficou muito próximo a faixa de 1 a 24 parcelas, sendo as duas faixas que mais se destacam.

Gráfico 7 - Número de parcelas

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Ainda que os analistas possuam todas as informações que foram levantadas acima, existem situações em que os contratos de crédito, dependendo de diversos fatores, ainda necessitam de garantias a serem vinculadas à operação para serem de fato aprovadas, sendo que algumas operações podem ter mais de uma garantia vinculada. Essas garantias variam da aceitação de cada instituição financeira, normalmente são comuns as seguintes garantias: aplicações financeiras, aval, máquinas e equipamentos e veículos. Na extração realizada, foi possível identificar que dos 370 contratos analisados no período, 153 (41,35%) não necessitam de garantia, 186 (50,27%) necessitam de inclusão de avais, 101 (27,30%) foram vinculados veículos aos contratos e apenas 2 contratos foram vinculados aplicação financeira e máquinas/equipamentos.

Gráfico 8 - Contratos X Garantias.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

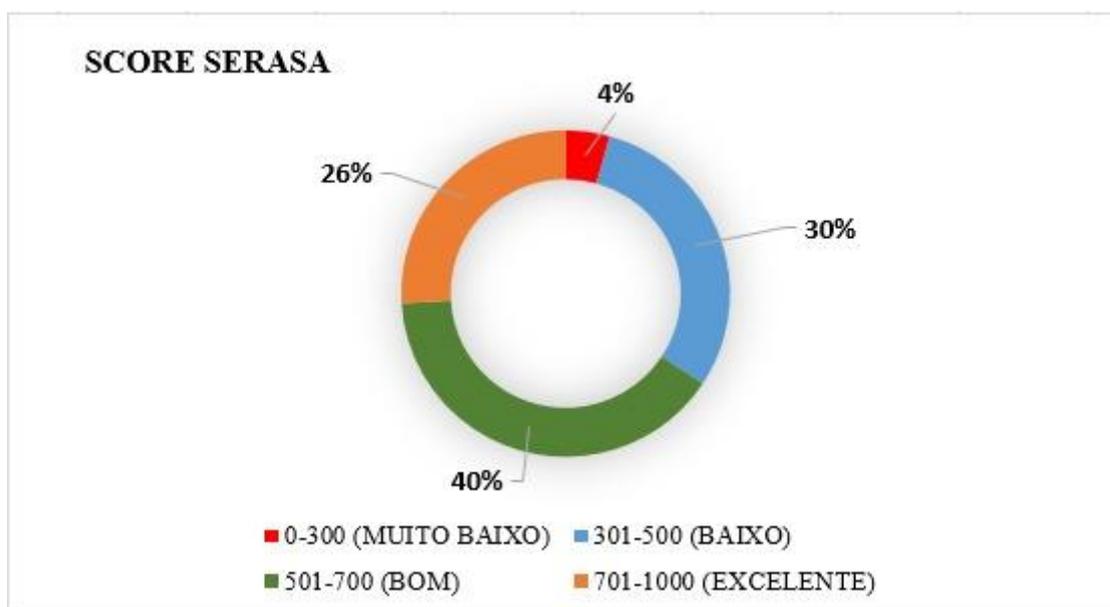
Quando é cadastrado uma operação de crédito no sistema da cooperativa, o software gera uma classificação da operação, ou, *score* interno, que é formado através da renda que está cadastrada no sistema interno para o associado, os bens que este associado possui vinculados ao cadastro, comportamento em outros contratos que o mesmo encontra-se vinculado, entre outras informações. O *score* interno conforme citado, classifica-se de AA a H, sendo que cada risco possui um julgamento diferente para o analista em prol da operação.

Gráfico 9 - *Score* interno da operação.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Além do *score* interno citado acima, as cooperativas aderem muito ao uso da ferramenta Serasa conforme já qualificada. O sistema gera uma pontuação de *score* que é relativamente segura, o qual leva em consideração para a sua formulação diversos fatores do mercado, como compromisso com o crédito, registro de dívidas e pendências, consultas de empresas ao CPF/CNPJ e evolução financeira. Também existe uma classificação dos *scores* que vai de muito baixo a excelente. Conforme gráfico apresentado abaixo, a maior faixa de *score* dos tomadores de crédito que estão vinculados às propostas analisadas são entre 501 a 700, que está classificado como “bom”, ou seja, com uma boa chance de conseguir o crédito.

Gráfico 10 - Score Serasa.



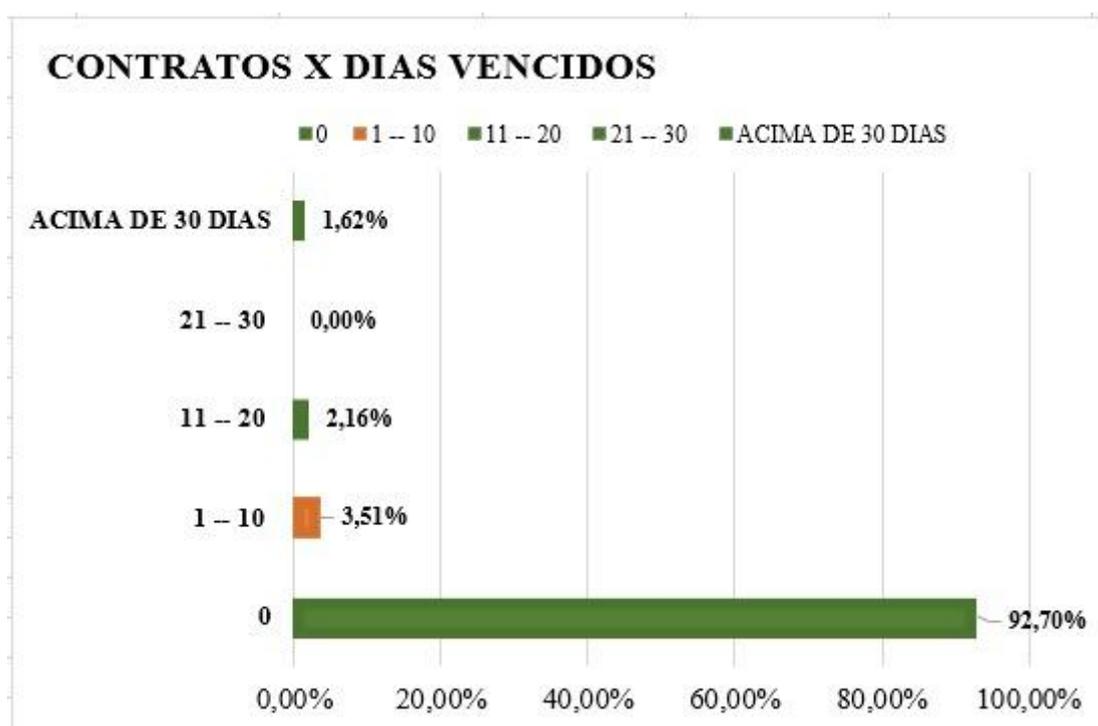
Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Todos os dados citados acima são muito importantes ao analisar uma proposta de crédito, cada um com suas particularidades. A modalidade define o tipo de operação e o risco associado a ela. O público (PF e PJ) possuem riscos e perfis financeiros distintos, influenciando critérios de análise. A idade indica estabilidade financeira e capacidade de gerar renda, com padrões de risco diferentes em faixas etárias, assim como o tempo de constituição em casos de pessoa jurídica, empresas mais antigas são vistas como mais estáveis e com menor risco de inadimplência. O estado civil reflete responsabilidades financeiras e possíveis fontes adicionais de renda ou compromissos. O parcelamento do contrato define o prazo de

pagamento, impactando o fluxo de caixa e o risco ao longo do tempo. O valor do contrato determina a exposição da instituição ao risco e a necessidade de garantias. A classificação de risco da operação/*score* interno e o *score* Serasa são cruciais na análise de crédito porque avaliam o risco de inadimplência. A classificação interna, de "A" a "H", reflete o comportamento do cliente dentro da instituição, como histórico de pagamentos e relação com contratos anteriores. O *score* Serasa complementa essa análise com uma visão externa, baseada no histórico financeiro do cliente em todo o mercado, incluindo atrasos e cumprimento de obrigações. Juntos, permitem uma decisão mais segura e fundamentada sobre a concessão de crédito.

Por mais que os analistas estejam a dispor de todas essas informações que são cruciais para uma boa análise e concessão do crédito, ainda assim em qualquer operação as instituições estão expostas a prejuízos, ou seja, os tomadores de créditos podem vir a inadimplir os contratos. Com a extração realizada, foi possível realizar um levantamento dos contratos analisados, quantos deles estão vencidos e há quantos dias. Com o gráfico exposto abaixo, é possível identificar que grande parte dos contratos estão em dia, porém, existe uma pequena parcela que resulta em 27 contratos que estão em atraso, sendo 3,51% atrasados de 1 a 10 dias, 2,26% atrasados de 11 a 20 dias e 1,62% atrasados a mais de 30 dias.

Gráfico 11 - Contratados X Dias Vencidos.



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Quando os contratos vencem por mais dias em uma instituição financeira, são iniciados procedimentos de cobrança para recuperar os valores devidos. Isso pode incluir notificações ao cliente, negociações para parcelamento ou prorrogação da dívida, e, em casos de inadimplência prolongada, medidas legais como negativação do nome nos órgãos de proteção ao crédito ou protesto em cartório. Além disso, garantias vinculadas ao contrato podem ser executadas, como bens dados em alienação fiduciária, para minimizar o prejuízo da instituição. Contudo, na extração realizada foi possível identificar quantos dos 370 contratos analisados já foram renegociados, totalizando um total de apenas 6 contratos, ou seja, 2% do montante total de operações das duas modalidades analisadas do período.

Gráfico 12 - Contratos renegociados.



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados divulgados pela Cooperativa.

Ao analisar os dados obtidos, evidencia-se que a ferramenta de medição de *score* de crédito desempenha um papel estratégico na identificação de padrões de risco e na adequação das políticas de crédito às necessidades dos associados. Embora os resultados demonstrem uma alta eficiência do modelo, a aplicação de análises mais personalizadas, que levem em consideração o contexto social e econômico dos associados, pode agregar ainda mais valor ao processo. A união entre a tecnologia de análise de crédito e uma abordagem humanizada

oferece uma oportunidade para expandir as operações da cooperativa de maneira sustentável, promovendo tanto a inclusão financeira quanto a mitigação de riscos. Esse equilíbrio é essencial para assegurar não apenas a saúde financeira da instituição, mas também o fortalecimento de seu compromisso com a comunidade local.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deste trabalho destaca as contribuições da ferramenta de medição de *score* de crédito para a gestão de riscos em uma cooperativa do Alto Vale do Itajaí, evidenciando seu impacto na melhoria dos processos de concessão de crédito, bem como, de que forma o acesso a informações pessoais, financeiras e econômicas dos associados impactam no ato da análise e concessão do crédito. A pesquisa mostrou como o uso do *score* de crédito, especialmente o fornecido pela Serasa Experian, pode otimizar as decisões de crédito e aumentar a eficiência na análise de risco. Através dessa ferramenta, a cooperativa consegue avaliar de forma mais precisa a probabilidade de inadimplência de seus associados, possibilitando uma gestão de crédito mais segura e estratégias de mitigação de riscos mais eficazes.

Os gráficos apresentados, que analisaram 370 propostas de crédito entre abril e outubro de 2024, revelaram alguns *insights* valiosos sobre o perfil dos tomadores de crédito. Entre os dados mais destacados, a grande maioria das propostas analisadas (95%) referia-se ao público de pessoas físicas, o que reflete a alta demanda de crédito nesse segmento, especialmente para o crédito pessoal, que representou 75% das propostas. Isso é indicativo de que a cooperativa tem um foco predominante em atender clientes individuais, com um interesse significativo em produtos como o crédito pessoal, muito utilizado para diversas necessidades financeiras.

Outro dado relevante foi a análise da faixa etária dos tomadores de crédito, onde se observou que o público com maior adesão ao crédito se encontrava na faixa etária de 31 a 50 anos, no segmento de pessoas físicas. Este grupo, que representa uma fase de maior estabilidade profissional e financeira, tende a buscar mais crédito, principalmente em modalidades como o crédito pessoal. Já no segmento de pessoas jurídicas, a maior adesão foi observada em empresas com menos de 3 anos de constituição, o que pode indicar um perfil de maior risco, mas também uma oportunidade para a cooperativa de apoiar novos empreendimentos com soluções financeiras mais acessíveis.

A análise do estado civil também trouxe *insights* importantes, principalmente em relação à forma como ele impacta a concessão de crédito. Entre as propostas analisadas, a maioria dos tomadores de crédito eram solteiros (68,93%), o que sugere que este público pode ser considerado mais autossuficiente em termos financeiros, uma vez que não possuem as mesmas responsabilidades financeiras de quem é casado ou tem filhos. Por outro lado, o estado civil pode ser um fator relevante na análise de crédito, pois impacta a capacidade de

pagamento do cliente, como casados e pessoas com dependentes tendo, em geral, mais obrigações financeiras. Além disso, a faixa de valores dos contratos mostrou que a maior concentração dos contratos de crédito estava na faixa de R\$500,00 a R\$50.000,00, o que reflete uma demanda mais ampla por créditos menores, acessíveis e com prazos mais curtos, típicos em cooperativas de crédito que visam atender a uma base diversificada de associados.

Esses resultados indicam que a cooperativa está adotando uma abordagem bastante eficiente ao utilizar a ferramenta de *score* de crédito, pois ela consegue identificar as características de seu público, suas necessidades e os riscos associados a cada segmento. Isso permite à cooperativa personalizar suas ofertas, ajustar suas políticas de crédito e minimizar a inadimplência, garantindo a sustentabilidade financeira da instituição e o fortalecimento da economia local. O estudo também revelou que, apesar dos benefícios, é fundamental a combinação entre a análise automatizada dos *scores* e uma avaliação humana, considerando o contexto específico de cada associado, para uma gestão de risco mais robusta e eficiente.

O *score* externo Serasa exerce uma influência significativa nas análises e concessões de crédito na cooperativa financeira, sendo um indicador essencial na avaliação de riscos. Ele fornece uma medida quantitativa que ajuda a estimar a probabilidade de inadimplência de um cooperado, permitindo à instituição identificar com maior precisão os riscos associados às propostas de crédito. Cooperados com *scores* elevados, especialmente acima de 700, considerados "excelentes", apresentam menor risco de inadimplência, o que aumenta as chances de aprovação e possibilita a oferta de condições mais favoráveis, como taxas de juros reduzidas. Por outro lado, clientes com *scores* abaixo de 500 enfrentam mais dificuldades para aprovação de crédito ou recebem condições mais rigorosas, como exigência de garantias ou taxas de juros mais altas, devido ao maior risco percebido.

O *score* Serasa não atua isoladamente, sendo complementado por outros fatores relevantes, como renda estimada, capacidade de pagamento e histórico financeiro, que juntos proporcionam uma análise mais completa. Esse sistema também direciona a segmentação das propostas e concessões. A utilização do *score* Serasa traz benefícios consideráveis para a gestão da cooperativa, como a capacidade de classificar as operações por nível de risco e alinhar as políticas de crédito ao perfil dos associados. Isso resulta em maior controle sobre a inadimplência e na redução de prejuízos financeiros. Assim, o *score* e suas faixas de pontuação tornam-se ferramentas indispensáveis para a gestão eficiente do crédito, permitindo à cooperativa equilibrar acessibilidade ao crédito com sustentabilidade financeira, reduzindo riscos e otimizando resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Crescimento das cooperativas de crédito no Brasil**. 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/boxe_relatorio_de_economia_bancaria/boxe_6_c_rescimento_cooperativas.pdf . Acesso em: 1 nov. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cooperativas de crédito crescem e já atingem mais da metade dos municípios brasileiros**, 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20247/noticia> . Acesso em: 1 nov. 2024.

BÜTTENBENDER, Pedro L. **Gestão de Cooperativas: Fundamentos, Estudos e Práticas** . Ijuí: Editora Unijuí, 2011. *E-book*. pág.201. ISBN 9788541902823. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788541902823/> . Acesso em: 08 out. 2024.

D. CARDOSO JUNIOR, Leuter; CRISTINA DE OLIVEIRA KLEFENS, Paula. **Análise de Crédito, Cobrança e Risco**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S. A., 2015.

DA SILVA, Rubens Filinto. **Chega de Inadimplência – Cobrança e Recuperação de Valores**. 1. ed. São Paulo: Pilares, 2007.

Documento interno - **Manual das Garantias** (documento sigiloso).

GALVÃO, Alexandre M.; OLIVEIRA, Virgínia Izabel de; FLEURIET, Michel; e outros. **Gestão de riscos no mercado financeiro** . Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2018. *E-book*. pág.65. ISBN 9788547233037. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788547233037/> . Acesso em: 14 out. 2024.

GIGLIO, Ernesto M. **O Comportamento do Consumidor** . 4ª edição. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2012. *E-book*. pág.8. ISBN 9788522113880. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522113880/>. Acesso em: 14 out. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HAWKINS, Del. **Comportamento do Consumidor**. 13ª edição. Rio de Janeiro: GEN Atlas, 2018. E-book. pág.2. ISBN 9788595152373. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595152373/>. Acesso em: 14 out. 2024.

MAIA, Duane Cardoso. **A importância da análise de crédito no controle da inadimplência: um estudo de caso em uma distribuidora de combustíveis brasileira**. UEZO, Rio de Janeiro. Trabalho de Conclusão de curso, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

PIROLO, Joacir. **Uma proposta para criação de uma estrutura para cobrança de dívidas em instituições bancárias e comerciais**. 2003. 122 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2003

PORT, Márcio. **Cooperativismo financeiro: uma história com propósito**. Brasília - DF: Simplíssimo, 2022. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Cooperativismo_Financeiro_uma_hist%C3%B3ria/c86AEAAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=1&pg=PT7&printsec=frontcover. Acesso em: 11 out. 2024.

PRAZERES, HÉLVIO T. Cury. **Análise de Crédito e Cobrança na Pequena Empresa. Parte 1** Viçosa-MG: CPT-Centro de Produções Técnicas, 2008 a, 418p.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SERASA. **O que é score de crédito?** 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/score/blog/o-que-e-score-de-credito/>. Acesso em: 11 out. 2024.

SERASA. **O que é inadimplência?** 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/o-que-e-inadimplencia/> . Acesso em: 14 out. 2024.

SILVA, J. P. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. São Paulo: Atlas, 1998.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e Análise de Risco de Crédito** – 9ª edição revista e atualizada . 9ª edição. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2018. E-book. pág.45. ISBN 9788522126750. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522126750/> . Acesso em: 11 out. 2024.

STAMILLO SANTARELLI ZULIANI, Matheus. **Score de crédito e sua incidência no sistema jurídico brasileiro**. Escola da Magistratura, 2023. Disponível em: <https://www.escoladamagistratura.org.br/post/score-de-cr%C3%A9dito-e-sua-incid%C3%Aancia-no-sistema-jur%C3%ADdico-brasileiro> . Acesso em: 11 out. 2024.

VIEIRA, Viviane Firmino. **Estratégias para Reduzir a Inadimplência nas Empresas**. Universidade Candido Mendes, Pós-Graduação Lato Sensu, Trabalho de Conclusão de Curso, 2010.