

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

**CRISTIANE FLACH BANDIERA**

***CREDIT SCORE:***

**Um estudo de caso da assertividade da classificação de risco de mercado na  
concessão de crédito em uma cooperativa de crédito urbano**

**Rio do Sul  
2019**

CRISTIANE FLACH BANDIERA

**CREDIT SCORE:**

**Um estudo de caso da assertividade da classificação de risco de mercado na concessão de crédito em uma cooperativa de crédito urbano**

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito, pelo Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Luís Felipe Maldaner

Rio do Sul

2019

O presente trabalho é dedicado à cooperativa de crédito em estudo, pelo incentivo na busca por conhecimento e profissionalização dos colaboradores, visando a promoção do cooperativismo e a satisfação dos cooperados. Bem como a todos colegas de trabalho, onde o intuito foi contribuir por meio dos resultados obtidos na atividade diária de análise de crédito.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a minha família pelo incentivo e compreensão pela minha ausência.

Agradecer ao meu orientador Prof. Dr. Luís Felipe Maldaner pela disponibilidade e auxílio na construção do presente estudo.

Aos meus colegas de trabalho que contribuíram e enriqueceram o estudo participando da entrevista em grupo, respondendo o questionário bem como na identificação do tema a ser abordado.

## RESUMO

Este estudo de caso teve como objetivo analisar o comportamento de uma amostra de 150 propostas de crédito retiradas da safra de julho de 2016 de créditos concedidos pela cooperativa de crédito urbano em estudo para pessoa física. Onde por meio de um relatório gerencial, estas propostas foram categorizadas e analisadas em fevereiro de 2019 observando-se a relação do *score* de mercado Boa Vista alto e baixo risco, dos proponentes ao crédito no momento da liberação, com a evolução do histórico de pagamento. Complementando o trabalho, utilizou-se de uma pesquisa junto a analistas e gerentes de posto de atendimento, visando identificar os principais critérios de análise e percepções do *score* de mercado Boa Vista. Bem como realizada entrevista em grupo com três analistas que integram o comitê de crédito onde foram reanalisadas três propostas da safra em estudo e realizado um debate sobre as análises de crédito e *score* de mercado Boa Vista. Com base neste estudo concluiu-se que há correlação do *score* de mercado Boa Vista quanto a maior percentual de atrasos entre perfis de alto risco do que nos de baixo risco. Assim como, identificou-se maior incidência de atrasos em faixas de atrasos mais críticas para a recuperação do crédito e inadimplência nas propostas onde os proponentes eram alto risco. Por meio do questionário e entrevista em grupo chegou-se ao entendimento de que o *score* de mercado é um fator importante quanto a formalística da operação, ou seja, quanto ao prazo, garantia e taxa de juros a serem contratadas, mas não relevante quanto a decisão de liberar ou não o crédito, onde outros fatores se tornam mais importantes.

**Palavras-chave:** Concessão de crédito. Risco de crédito. Score de mercado Boa Vista.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Participação em % no mercado de crédito das cooperativas por região pessoa física .....	21
Gráfico 2 – Participação das cooperativas no mercado de crédito por modalidade pessoa física .....	22
Gráfico 3 - Razão entre as taxas das cooperativas e dos bancos pessoa física.....	23
Gráfico 5 - Percentuais atraso x pontualidade em propostas de alto risco.....	36
Gráfico 6 - Percentuais atraso x pontualidade em propostas de baixo risco .....	36
Gráfico 7 - Percentuais por faixa de atraso em propostas de alto risco .....	37
Gráfico 8 - Percentuais por faixa de atraso em propostas de baixo risco .....	39
Gráfico 9 - <i>Ranking</i> quanto relevância de elementos de caráter decisório de crédito .....	41
Gráfico 10 - Relevância do <i>Score</i> de Mercado Boa Vista .....	43

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Riscos de crédito.....	24
Quadro 2 - As etapas da análise de crédito .....	25
Quadro 3 - Modelos de <i>score</i> .....	28

## LISTA DE TABELAS

Tabela 2 - Pontualidade versus atrasos nas categorias de alto e baixo risco .....	35
Tabela 3 - Detalhamento propostas <i>score</i> de mercado alto risco por faixa de atraso .....	37
Tabela 4 - Detalhamento propostas <i>score</i> de mercado baixo risco por faixa de atraso .....	39
Tabela 5 - Detalhamento do <i>ranking</i> dos elementos para decisão do crédito .....	42



## LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BACEN	Banco Central do Brasil
BI	<i>Business Intelligence</i>
CL	Crédito Liquidado
CMN	Conselho Monetário Nacional
IOF	Imposto Sobre Operações Financeiras
IR	Imposto de Renda
MIS	<i>Management Information System</i>
NBR	Normas Brasileiras de Regulação
OCB	Organização Das Cooperativas Brasileiras
PR	Patrimônio de Referência
SCR	Sistema de Informação de Crédito do Banco Central
SNCC	Sistema Nacional de Crédito Cooperativo
SPC	Sistema de Proteção ao Crédito
WOCCU	<i>World Council of Credit Unions</i>

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Problema e Pergunta de Pesquisa</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2 Objetivos</b> .....	<b>14</b>
1.2.1 Objetivo Geral .....	14
1.2.2 Objetivos Específicos .....	14
<b>1.3 Justificativa</b> .....	<b>14</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Cooperativismo de Crédito</b> .....	<b>17</b>
2.1.1 Crédito Cooperativo e Inclusão Financeira.....	17
2.1.2 Operações de Crédito em Cooperativa: Dicotomia Entre Ser Usuário e Dono	19
2.1.3 Cooperativas no Mercado de Crédito Brasileiro - Pessoa Física .....	20
<b>2.2 Crédito para Pessoas Físicas e Risco de Crédito</b> .....	<b>23</b>
2.2.1 Os Quatro Riscos de Crédito em Instituição Financeira .....	24
2.2.2 Concessão: Processo de Análise de Crédito e o Papel do Analista.....	25
2.2.3 <i>Credit Scoring</i> e a Decisão do Crédito .....	27
<b>2.3 Estratégias de Crédito da Cooperativa em Estudo</b> .....	<b>29</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>31</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	<b>33</b>
<b>4.1 Descrição da Norma de Concessão de Crédito da Cooperativa em Estudo</b>	<b>33</b>
<b>4.2 Catalogação da Amostragem das Propostas</b> .....	<b>34</b>
4.2.1 Apresentação dos Dados Gerais Apurados .....	35
4.2.2 Detalhamento das Propostas com Classificação de Mercado Alto Risco .....	37
4.2.3 Detalhamento das Propostas com Classificação de Mercado Baixo Risco.....	38
<b>4.3 Identificação dos Fatores de Maior Relevância na Decisão de Crédito e o Peso do <i>Score</i> de Mercado Boa Vista Neste Processo</b> .....	<b>40</b>
<b>4.4 Reanálise de 3 (três) Propostas da Safra de Julho de 2016</b> .....	<b>43</b>
4.4.1 Proposta de Perfil de Mercado Baixo Risco Adimplente .....	44
4.4.2 Proposta de Perfil de Mercado Baixo Risco Inadimplente.....	45
4.4.3 Proposta de Perfil de Mercado Alto Risco Inadimplente.....	46
4.4.4 Percepções dos Entrevistados Quanto aos Resultados.....	47
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>51</b>

<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SURVEY MONKEY .....</b>	<b>53</b>
<b>APÊNDICE B - ROTEIRO DA ENTREVISTA EM GRUPO.....</b>	<b>54</b>
<b>APÊNDICE C - TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA EM GRUPO .</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO A – PROPOSTA BAIXO RISCO ADIMPLENTE .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO B – PROPOSTA BAIXO RISCO INADIMPLENTE.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO C – PROPOSTA ALTO RISCO INADIMPLENTE .....</b>	<b>72</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O tema central deste trabalho trata-se quanto a relação do *score* de mercado, ou seja, classificação de risco por meio de pontuação considerando itens que somados geram o risco de mercado de determinada pessoa, na concessão de crédito. A seguir apresenta-se a problematização e delinham-se os objetivos desta pesquisa.

### 1.1 Problema e Pergunta de Pesquisa

Segundo Silva (2008, p. 46), uma instituição financeira que alia qualidade de cadastro com uma área de crédito eficaz tem grandes chances de se destacar no mercado. A utilização de pontuação de risco, ou mais conhecido no meio financeiro como *credit scoring*, possibilita a instituição ser pró-ativa, selecionar clientes, onde pode ofertar crédito pré-aprovado ou até mesmo obter aprovação automática de acordo com a pontuação do *score* na montagem da proposta, resultando assim tanto em uma maior agressividade de mercado quanto segurança na aprovação. Outro autor respalda a concepção quanto a importância de um cadastro de qualidade para maior confiabilidade da pontuação “[...] essa é a importância da ficha cadastral do cliente, ou melhor, da base de dados. São as informações que o *score* usa para tomar decisão”. (MANFIO, 2007, p. 123).

Considerando o tema acima o presente trabalho tem como objeto de estudo uma cooperativa que atua no ramo de cooperativismo de crédito urbano, sendo sua área de atuação o Alto Vale do Itajaí em Santa Catarina estando presente nesta região há 30 anos. O Alto Vale é composto por 28 municípios, destes a mesma está presente em 11 cidades. Atualmente opera com mais de R\$495 milhões de ativos, 18 postos de atendimento mais uma sede administrativa. Conta com 242 colaboradores e mais de 62 mil associados e está em ampla expansão.

Esta cooperativa está inserida no sistema financeiro nacional ambiente este extremamente competitivo. Além dos bancos e financeiras o maior desafio está diante da política de expansão de outras cooperativas de crédito em sua área de atuação, onde as mesmas praticam a mesma filosofia de trabalho focada na prestação de soluções financeiras baseadas numa economia sustentável, com isso

é vital a busca por diferenciais competitivos para se destacar e ter a preferência do cooperado.

Apesar de haver um esforço quanto a descentralização da dependência do crédito, o mesmo hoje corresponde a principal fonte de receita da cooperativa em estudo, representando 76% da receita total conforme dados apresentados pelos relatórios internos gerenciais. Com isso, uma boa gestão desta carteira é primordial para a sustentabilidade promovendo a perenidade do negócio como um todo. Ao mesmo tempo em que há a necessidade de uma boa análise das propostas de crédito solicitadas, também há a preocupação e faz parte dos desafios do planejamento estratégico, quanto a mecanismos que possam proporcionar agilidade quanto ao retorno do parecer ao associado.

Com esta preocupação, a central do sistema onde a cooperativa está inserida nos últimos anos, vem aprimorando mecanismos que facilitem a tomada de crédito. Investindo em tecnologias para reduzir a burocracia e entregando o retorno do crédito de forma instantânea ou de forma pró-ativa através do crédito pré-aprovado.

Uma delas é a utilização do *score* Boa Vista como um dos pontos para compor a decisão de crédito. O mesmo visa identificar de forma rápida qual é o risco de crédito de um determinado cooperado, esta avaliação contempla o histórico de pagamento e fatores comportamentais do tomador do crédito. Ele apresenta uma pontuação que varia de 0 a 1000, sendo que quanto maior, maior é a probabilidade de pagamento. (BOA VISTA, 2018).

Uma das melhorias implantadas na instituição, já utilizada pelo mercado, é a utilização do motor de crédito com vários crivos para a aprovação automática, onde um deles é possuir o perfil de mercado do *score* Boa Vista baixo ou baixíssimo risco. Outros crivos, compreendem um limitador do endividamento da conta, tempo no emprego, o comprometimento de renda, relação endividamento total versus renda, estouros de conta, se houve devolução de cheque dentro do período, presença de restritivos no sistema financeiro. Atendendo os filtros, o retorno com a aprovação do crédito é *on line* quando enviada a proposta para análise.

Se o perfil de mercado *score* Boa Vista do associado for médio, alto, altíssimo risco, ou não atender outros aspectos do filtro, então para a aprovação esta proposta passará por uma esteira de crédito, que foi outra inovação implantada pela cooperativa em julho de 2016, onde o colaborador inclui a defesa da proposta e a

mesma segue um fluxo conforme determinado pelo endividamento da conta. O fluxo completo exige o parecer do colaborador responsável pela proposta, parecer do analista ou gerente do posto de atendimento, dois analistas do comitê de crédito, coordenação da área de crédito, gerente regional e o parecer dos três diretores. Ainda para propostas com endividamento superior, existe um fluxo de atacado, no qual a proposta será analisada por uma empresa terceirizada especializada e também há o envolvimento da área de crédito da central.

Segundo Manfio (2007, p. 123), “A veracidade das informações é fundamental para a análise e tomada de decisão”. Como visto anteriormente fica evidente quanto a necessidade de um cadastro atualizado visto que alguns crivos irão se embasar nas informações cadastradas pelo colaborador e até mesmo para análise manual das propostas onde serão levados em consideração as informações cadastradas, onde se incorretas comprometerá a qualidade da liberação gerando uma possível inadimplência.

Porém considerando que o *score* é baixo ou baixíssimo risco subentende-se que se trata de um cooperado que representa um baixo risco de atraso pois seu comportamento até então no mercado foi de adimplência bem como combinado com outros fatores, sendo o contrário também verdadeiro. Mesmo que um perfil puxou como altíssimo risco não significa que a proposta não seja aprovada, pois entra a análise subjetiva e outras informações de histórico de conta, por exemplo, que darão embasamento para aprovação.

Diante disto, e com o propósito de avaliar a amostra de uma safra, categorizando as propostas liberadas nos *scores* baixo e alto risco, sendo que dentro do baixo e alto risco estão englobados os perfis baixíssimo e altíssimo risco, tem-se como questão central desta pesquisa:

Qual foi a assertividade da classificação de risco de mercado gerado pelo *score* Boa Vista na concessão de crédito para pessoa física na Cooperativa de Crédito Urbano em estudo, tendo como amostragem 150 propostas da safra do primeiro mês da implantação da esteira de crédito (julho 2016) em fevereiro de 2019?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 Objetivo Geral

Analisar qual foi a assertividade do *score* Boa Vista na concessão de crédito para pessoa física na Cooperativa de Crédito em estudo, tendo como base uma amostragem de propostas de uma safra em específico.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Descrever a política de crédito atual da Cooperativa em estudo;
- b) Categorizar e analisar o comportamento de 75 propostas onde os proponentes tiveram *score* de mercado alto risco e 75 propostas de perfil baixo risco concedidas para pessoa física na safra de julho de 2016 em fevereiro de 2019;
- c) Identificar a influência que o *score* de mercado Boa Vista possui no momento da decisão do crédito em análises realizadas de forma manual pelo colaborador;
- d) Reanalisar 3 propostas pré-selecionadas da safra de julho de 2016 observando a evolução do histórico de conta do momento da concessão até a data atual;

## 1.3 Justificativa

Segundo afirma Silva (2008, p. 56),

[...] o Crédito, no sentido restrito, consiste na entrega de um bem ou de um valor presente mediante uma promessa de pagamento em data futura. Isso significa, em termos financeiros, a expectativa de recebimento de um montante de dinheiro numa data futura. Enquanto promessa de pagamento, há um risco da mesma não ser cumprida. Desse modo, o risco de crédito é a probabilidade de que o recebimento não ocorra [...]

Conforme já apresentado anteriormente, hoje o produto crédito corresponde a principal fonte de receita da cooperativa de crédito em estudo. Com isso, analisar uma safra categorizar as propostas pelo seu risco na data da liberação e avaliar hoje como está se comportando esta carteira, ou seja, se os perfis apresentados

[Digite aqui]

mantiveram a previsão, nos dará o resultado quanto a assertividade do sistema de classificação de risco de mercado utilizado pela cooperativa.

Porém, obviamente que para a decisão de crédito não será somente considerada a classificação do risco de determinado cooperado, mas tendo uma segurança de que em maioria a tendência do perfil se mantém, obtêm-se maior segurança em confiar no perfil de mercado apresentado pelo Boa Vista e dispensar ou solicitar garantias acessórias para a liberação e também agilidade no retorno da resposta do crédito.

Considerando o contexto atual de crédito massificado, segundo Manfio (2007, p. 33), “O uso de modelos estatísticos (*Risk scores – Credit & Behaviour*) na tomada de decisões viabiliza controle e gestão do custo operacional para grandes volumes, aumentando a qualidade da decisão. ” Tendo maior agilidade e assertividade a cooperativa consegue proporcionar uma experiência única ao cooperado, maior competitividade perante o mercado e ao mesmo tempo resguarda sua carteira de crédito, mitigando o risco de inadimplência.

Hoje fazem 3 anos da implantação de ferramentas como classificação de risco de mercado dos cooperados, da implantação da esteira de crédito e do motor de crédito. Seria interessante avaliar, selecionando uma safra específica o comportamento da mesma. Este trabalho se torna viável pois a cooperativa em estudo dispõe e permite o acesso para a coleta de dados para a futura análise, através de relatórios gerenciais do *Management Information System* (MIS<sup>1</sup>), bem como informações gerenciais fornecidas pelo *Business Intelligence* (BI) e pelas informações extraídas da própria esteira de crédito.

Sistemas como o MIS e BI possibilitam o gerenciamento da carteira de crédito. Para isso, é necessário processos para registro de dados, sistemas para transforma-los em informações, pessoas capacitadas para realizar a análise e interpretação dos dados, assim direcionar ações e estratégias. Pode-se apresentar como principais objetivos destes sistemas: olhar o passado (o resultado das estratégias, políticas e o comportamento das carteiras), avaliar o presente (a

---

<sup>1</sup>Management Information System MIS é um sistema de gerenciamento de informações cuja principais funções estão em avaliar performances das carteiras, prever resultados futuros, avaliar qualidade dos processos, avaliar resultados de políticas e definir estratégias. (MANFIO, 2007).



qualidade dos processos e o desempenho das pessoas) e prever o futuro (probabilidades, tendências). (MANFIO, 2007 p.165).

Após ter apresentado a problemática e os objetivos desta pesquisa, nos capítulos a seguir desenvolve-se a fundamentação teórica, a metodologia, a apresentação e análise dos dados coletados e as considerações finais do presente estudo.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Cooperativismo de Crédito

Como embasamento deste estudo de caso voltado especificadamente para a utilização do *credit score*, nas concessões de empréstimos às pessoas físicas em uma cooperativa de crédito urbano. Será primeiramente apresentado elementos pertinentes a este modelo de negócio, tal como embasamento do tema abordado.

O cooperativismo em si teve sua origem com a Sociedade dos Probos de Rochdale em Manchester na Inglaterra onde 28 trabalhadores se uniram como forma a superar uma forte crise econômica desencadeada após o início da revolução Industrial em 1844, onde formaram seu próprio armazém, nascendo a primeira cooperativa de consumo. Esta então foi a primeira cooperativa moderna embasadas por princípios como solidariedade, equidade, honestidade e transparência que abriu portas para o movimento e suas ramificações. (ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB), 2019a).

Em 1902, na cidade de Nova Petrópolis no Rio Grande do Sul, foi fundada a primeira cooperativa de crédito do Brasil através do padre Theodor Amstad, contribuindo para o acesso aos serviços financeiros desta comunidade. E assim como no interior gaúcho o movimento se espalhou trazendo desenvolvimento econômico e a inclusão financeira de centenas de outros municípios brasileiros (OCB, 2019b). Conforme Cooperativismo... (2016, p. 17), “[...] O segmento atende, hoje, 8,5 milhões de brasileiros. E esse número vem crescendo rapidamente, numa média de 13% ao ano”.

#### 2.1.1 Crédito Cooperativo e Inclusão Financeira

A Constituição da República Federativa do Brasil em seu artigo 174, § 2º assegura o apoio do estado como agente regulador e normativo da economia, quanto ao incentivo ao cooperativismo como uma das formas de assegurar principalmente o desenvolvimento nacional que é um dos objetivos disposto no artigo 3º, inciso II. (BRASIL, 1988).

O incentivo à constituição de cooperativas de crédito responde a esta demanda. As cooperativas podem garantir menor custo para a execução da política de crédito, especialmente para as camadas mais pobres da população. Além disso, devido a sua diversidade de atuação, podem ampliar o fornecimento dos demais serviços financeiros, inclusive outros créditos, sem a necessidade de subsídios por parte do governo. (BITTENCOURT, 2003, f.196).

Segundo Meinen; Domingues, J. N.; Domingues, J. A. (2002, p. 20) e Meinen (2014, p. 47) o sistema cooperativo pode ser definido como uma iniciativa socioempreendedora, pela sua essência focada no capital humano e não no lucro e os seus princípios norteadores, constituem importante ferramenta de inclusão financeira e acirram a competição no setor bancário, sendo agente de regulação de taxas de juros, já que por possuírem custo de crédito menor por não visar lucro e as possíveis sobras retornam aos associados, forçam a uma redução do *spread* bancário em operações financeiras e também reduzindo tarifas de demais produtos. Pode-se dizer que hoje o movimento cooperativista é a maior organização não governamental do mundo.

Apesar da presença de cooperativas de créditos no Brasil desde 1902 somente em 2003 por meio da Resolução nº 3.106 do Conselho Monetário Nacional (CMN), foram autorizadas ao regime de livre admissão, ou seja, os cooperados não precisavam pertencer ou ter vínculo com uma categoria específica. Desta forma facilitando a entrada de novos associados ao Sistema Nacional de Crédito Cooperativo (SNCC) e fomentando conseqüentemente o movimento cooperativista. (COOPERATIVISMO..., 2016, p. 163).

Conforme dados do último relatório anual do *World Council of Credit Unions* (WOCCU, 2017), o cooperativismo de crédito ao redor do mundo concentra mais de 89 mil cooperativas de crédito espalhadas por 6 continentes presentes em 117 países e atendendo aproximadamente 260 milhões de associados.

Onde no Brasil, de acordo com últimos dados divulgados em 2015 pelo relatório de inclusão financeira do Banco Central, as cooperativas de crédito estão presentes em 43% das cidades brasileiras. (COOPERATIVISMO..., 2016, p. 58).

## 2.1.2 Operações de Crédito em Cooperativa: Dicotomia Entre Ser Usuário e Dono

De acordo com a Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009,

Art. 2º As cooperativas de crédito destinam-se, precipuamente, a prover, por meio da mutualidade, a prestação de serviços financeiros a seus associados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro.

§ 1º A captação de recursos e a concessão de crédito e garantias devem ser restritas aos associados, ressalvados a captação de recursos dos Municípios, de seus órgãos ou entidades e das empresas por eles controladas as operações realizadas com outras instituições financeiras e os recursos obtidos de pessoas jurídicas, em caráter eventual, a taxas favorecidas ou isentos de remuneração. (BRASIL, 2009).

Desta forma uma pessoa física que procura uma cooperativa de crédito em busca, por exemplo, de uma operação de crédito ou financiamento obrigatoriamente deve se associar, onde passará a ser cooperada aceitando os direitos e deveres que este título lhe concede. Em complemento, a resolução nº4.434, de 5 de agosto de 2015, além de reforçar a informação do parágrafo anterior no seu artigo 17, também no seu artigo 23 estabelece quanto ao limite de exposição por cliente em uma cooperativa singular vinculada a uma central. Como é o caso da cooperativa em estudo, esta possui um limite de exposição para operações de crédito de 15% do seu Patrimônio de Referência (PR). (BACEN, 2015).

Um dos maiores desafios do cooperativismo de crédito está quanto a aculturação do seu associado quanto ao senso de pertencimento fazendo com que o mesmo perceba que ao associar-se a uma cooperativa passa a exercer três atribuições diferentes, tornando-se dono, investidor e usuário da instituição adquirindo direitos e deveres como associado de uma cooperativa. (MEINEN; PORT, 2014 p. 397).

Por esta perspectiva não faz sentido um cooperado tomar, por exemplo, crédito em outra instituição, seria o mesmo que um dono de mercado comprar no mercado concorrente. Ainda assim, é uma situação muito comum visto que muitos cooperados possuem a percepção de ser apenas um cliente. Muitas vezes é esquecido que em cima de suas movimentações, juros pagos e recebidos, se a cooperativa tiver um bom desempenho financeiro, haverá um percentual de retorno do mesmo em sobras no próximo exercício.

[Digite aqui]

De acordo com Almada (2004 apud MEINEN; PORT, 2014 p. 396),

O cooperado está para a sua cooperativa como o dono de um restaurante que almoça na sua própria empresa e faz o registro para posterior acerto com seu sócio. É uma relação peculiar, que traz consigo uma série de características próprias: correta inclusão social, acesso a serviços escassos, desenvolvimento local etc.

Considerando que a principal atividade de uma cooperativa de crédito seja a oferta do mesmo. Deveria estar claro ao cooperado que o mesmo possui o dever quanto a liquidez de seus compromissos assumidos visto que estando inadimplente não está a prejudicar uma instituição terceira alheia e sim sua “própria empresa” e outros sócios, como citado por Salomão Neto (2014, p. 72), “São cooperativas de crédito as entidades que têm por objetivo a cooperação mútua de seus associados através da economia sistemática e do uso adequado de crédito.”

O cooperado como dono da instituição deve ter claro seu compromisso quanto a perenidade do negócio, que o sucesso não depende somente dos diretores, conselheiros e colaboradores e sim deve auxiliar neste processo participando, operando com sua cooperativa, votando e fiscalizando. Conforme estatísticas, revelam que associados que participam de assembleias e reuniões onde podem conhecer mais da cooperativa e o movimento cooperativista, mostram-se muito mais fidelizados, engajados e motivados a utilizar os produtos e serviços ao invés de recorrer a outra instituição. (MEINEN, PORT, 2014 p. 398 a 402).

### 2.1.3 Cooperativas no Mercado de Crédito Brasileiro - Pessoa Física

Conforme o Banco Central do Brasil (BACEN, 2018 p.1), no Brasil o SNCC está estruturado em três níveis: as cooperativas de créditos singulares, que possui contato direto com o cooperado prestando-lhe atendimento; federações ou cooperativas de créditos centrais que são constituídas por cooperativas singulares e as confederações ou bancos cooperativos que em regra são constituídos por cooperativas centrais.

Um estudo especial realizado pelo BACEN, analisou a evolução entre os anos de 2005 a 2017 das cooperativas no nicho de mercado de crédito. Em dezembro de 2017 o SNCC contava com 967 cooperativas de crédito singulares e 37 cooperativas

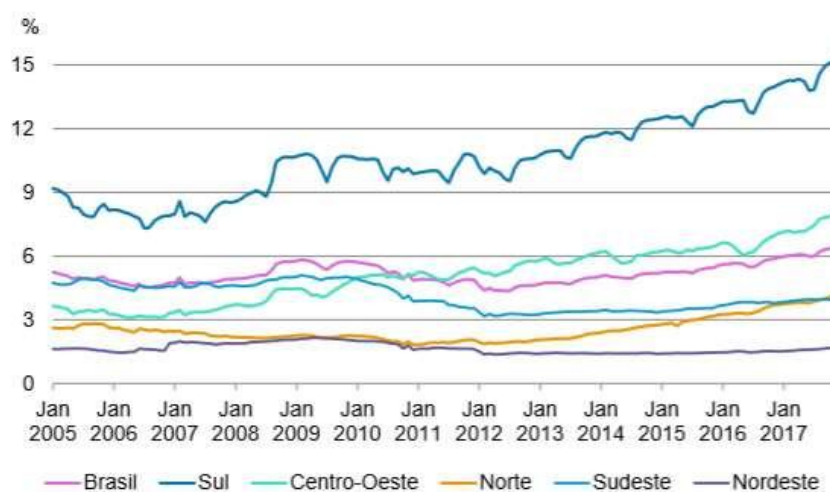
centrais além de 2 bancos cooperativos. No total foram responsáveis por 2,97% do saldo das operações de crédito, alcançando R\$92,25 bilhões. (BACEN, 2018, p. 1).

Abaixo para melhor contextualização, apresenta-se gráficos quanto a participação das cooperativas no mercado de crédito por região comparando com a média Brasil, a participação no mercado por modalidade e o comparativo das taxas de algumas modalidades oferecidas pelas cooperativas de crédito versus a média dos juros praticados pelo mercado bancário. Cabe ressaltar que para o comparativo foram consideradas somente as modalidades de crédito onde as cooperativas efetivamente atuam e que possuem expressão significativa.

Considerando que o foco do presente trabalho está voltado a pessoa física, será apresentado apenas os dados deste público em específico, sem considerar o público pessoa jurídica.

No gráfico 1 pode-se perceber que com exceção da região sudeste que apresentou redução da participação, o crescimento na participação do mercado de crédito se mostra em ascensão principalmente após 2012. É notório o crescimento da participação na região sul que saiu de 9,2% para 15,3%, representando um crescimento no período de 66,3%, em comparativo com a média Brasil que saiu de 5,2% em 2005 para 6,5% em 2017, representando um crescimento de 25%.

Gráfico 1 - Participação em % no mercado de crédito das cooperativas por região pessoa física

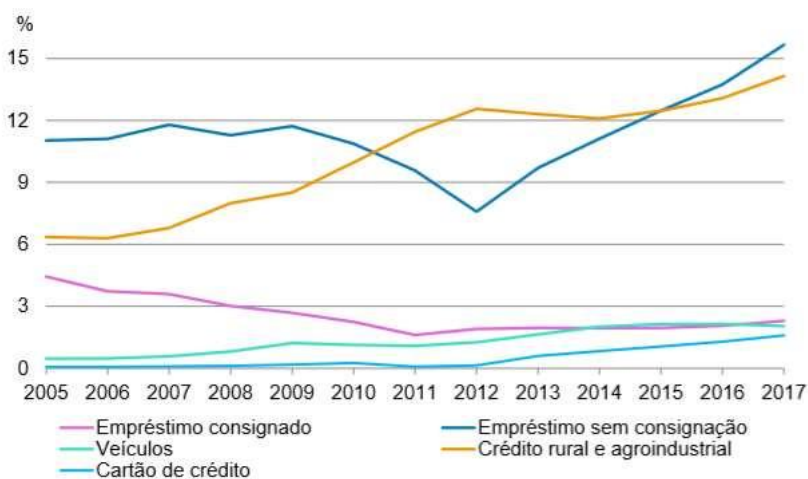


Fonte: BACEN (2018, p. 2).

Já no gráfico 2 pode ser verificado quanto a participação por modalidade de crédito. Como já explanado anteriormente as cooperativas não atuam com todas as modalidades de crédito disponíveis no SFN, até mesmo dentro das cooperativas de crédito dependendo do seu segmento e sua constituição há restrições. Como por exemplo, cooperativas de crédito agrícola e uma cooperativa de crédito urbano, onde a segunda não terá oferta de linhas de financiamento rural. Neste gráfico o comparativo se trata da participação percentual nas linhas de crédito que são mais relevantes.

Em se tratando de pessoa física percebe-se que linhas de empréstimo sem consignação e crédito rural são os carros chefes no crédito cooperativo. Em contrapartida, o crédito consignado no mesmo período perdeu expressão. Já linhas como veículos e cartão saíram de percentuais inferiores a 1% em 2005 para em 2017 fecharem em 1,6% e 2,0%, ganhando uma maior participação. (BACEN, 2018 p. 4).

Gráfico 2 – Participação das cooperativas no mercado de crédito por modalidade pessoa física



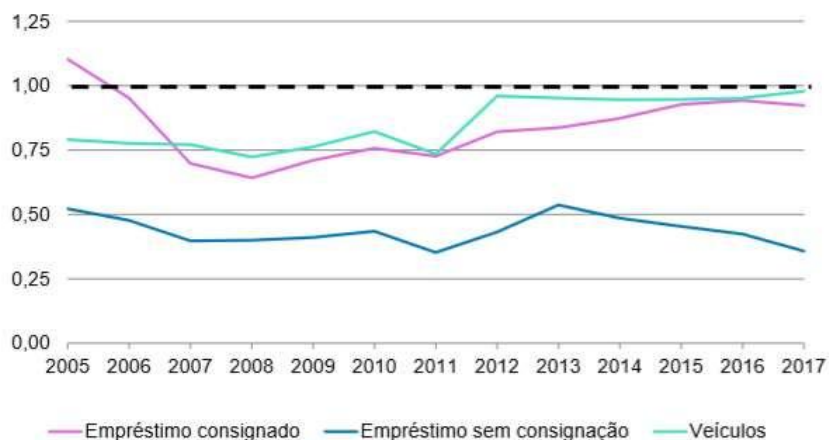
Fonte: BACEN (2018, p. 4).

Finalizando, apresenta-se o resultado do estudo quanto comparativo entre as taxas de juros das cooperativas e as taxas de juros dos bancos. Onde a razão 1 significa que a taxa praticada pela cooperativa é igual à do banco e uma razão 0,50 significa que a taxa de juros das cooperativas é a metade. Pode-se perceber que com exceção da linha de empréstimo consignado em 2005 todas as demais linhas, tiveram razão inferior a 1 durante o período, evidenciando que as taxas de juros

[Digite aqui]

praticadas em cooperativas no período, foram menores a das praticadas no sistema bancário. Cabe destacar que a razão do empréstimo sem consignação está em torno de 0,44 significando que a taxa de juros desta modalidade é inferior a metade da média das taxas praticadas pelo setor bancário. (BACEN, 2018 p. 5).

Gráfico 3 - Razão entre as taxas das cooperativas e dos bancos pessoa física



Fonte: BACEN (2018, p. 5).

## 2.2 Crédito para Pessoas Físicas e Risco de Crédito

Conforme Silva (2008, p. 337), “O crédito é um dos principais meios de que as pessoas dispõem para adquirirem uma gama de bens e serviços que a sociedade moderna oferece e usufruírem dela”. Independentemente do nível social, as pessoas podem utilizar do crédito para atender suas necessidades. Entre elas estão a necessidade de moradia, vestuário, educação, locomoção, saúde, lazer entre outros. O profissional de análise de crédito além de entender quanto a renda e capacidade de pagamento, dados objetivos, também precisa estar atento a outras particularidades subjetivas. (SILVA, 2008 p. 337).

Algumas das modalidades oferecidas em crédito vão de empréstimos parcelados, financiamento de bens de consumo, antecipação de restituição de imposto de renda, antecipação de 13º salário, empréstimo consignado, financiamento de veículos e financiamento imobiliário. (SILVA, 2008 p.344).

A busca pelo crédito se dá então por meio de instituições financeiras onde é realizada uma avaliação de crédito, com base em indicadores com o objetivo de reaver o valor emprestado. (LIMA, 2018 p. 221).



### 2.2.1 Os Quatro Riscos de Crédito em Instituição Financeira

As instituições financeiras verificam regularmente tomadores de crédito, onde são classificados com fatores estabelecidos na resolução nº 2682, de 21 de dezembro de 1999. De acordo com a classe de risco do tomador, gera-se um percentual de provisionamento dos créditos de liquidação duvidosa. Considerando as faixas com provisionamento, elas se dividem em: A provisionando 0,5% para atrasos até 14 dias, B 1,0% de 15 a 30 dias, C 3,0% de 31 a 60 dias, D 10% de 61 a 90 dias, F 50% de 121 a 150 dias, G 70% de 151 a 180 dias e H 100% do saldo total em operações ativas onde apresenta atraso superior a 180 dias. (BACEN, 1999).

No quadro abaixo apresentam-se os quatro riscos de crédito em uma instituição financeira onde o controle dos mesmos por parte da gestão auxilia na administração da carteira de crédito evitando possíveis perdas.

Quadro 1 - Riscos de crédito

Riscos	Denominações
Risco do Cliente ou Intrínseco	Diz respeito ao tomador. O risco da promessa de pagamento não ser cumprida. Os Cs do Crédito (Caráter, Capacidade, Condições, Capital e Conglomerado) possuem variáveis a formação risco ( <i>rating</i> ).
Risco da Operação	Envolve risco vinculado a finalidade e origem. Sendo os principais pontos: o produto, o montante, o prazo, a forma de pagamento, garantias e preço.
Risco da Concentração	Trata a respeito da concentração de valores da carteira de crédito em determinado segmento da economia em determinada região.
Risco da Administração do Crédito	Se refere a expertise da instituição na avaliação do risco do cliente. Quanto aos recursos humanos, materias e tecnológicos que a instituição possui.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Silva (2008, p. 58 à p.61).

Complementado, Lima (2018, p. 7), afirma que é possível monitorar o risco de crédito determinando limites de concessão de crédito por meio de modelos de

[Digite aqui]

controles de risco embasados em indicadores de capacidade de pagamento e elaborados *ratings* de classificação onde será atribuído um maior ou menor custo de crédito acordo com seu *rating*.

### 2.2.2 Concessão: Processo de Análise de Crédito e o Papel do Analista

O processo de análise de crédito envolve um conjunto de dados a serem verificados e ponderados para se chegar a um parecer aprovado, negado ou até mesmo refazer, quando necessárias informações adicionais e maiores comprovações para a conclusão da decisão do crédito. Isto, levando em consideração que nem sempre quem realiza a entrevista e o atendimento ao proponente é quem será o decisor. O mesmo será o intermediário que se em seu julgamento a proposta pode ser realizada, montará sua defesa do crédito para posterior decisão de um comitê de crédito. Para melhor visualização, a seguir segue quadro com as etapas para a análise de crédito de pessoas físicas.

Quadro 2 - As etapas da análise de crédito

Etapas da Análise de Crédito	
Análise Cadastral	Os dados cadastrais fornecerão informações quanto ao estado civil, moradia, se há dependentes, renda(formal e informal) e se possui estabilidade empregatícia, situação legal dos documentos, CPF junto a receita federal e também sua escolaridade
Análise de Idoneidade	É um dos principais pontos verificados tanto em consulta interna (o histórico anterior junto a própria instituição quanto a estouros de conta, adiantamento a depositante, devoluções de cheque, histórico de pagamentos em contratos vigentes e finalizados) bem como consultas em birôs externos como SPC, Serasa, SCR. Classificando-se em: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem restritivos: sem desabono;</li> <li>- Alertas: estouros de conta frequente;</li> <li>- Restritivos: registros de atrasos e renegociações, protesto;</li> <li>- Impeditivos: impedimentos de ordem legal ou normativa (CPF suspenso, bloqueio de bens entre outros).</li> </ul>
	O comprometimento de renda tem vinculação direta com a inadimplência uma vez que o crédito liberado com alto

Análise Financeira	percentual de comprometimento pode super endividar o proponente. Com a renda total individual ou familiar devidamente evidenciada calcula-se o índice de comprometimento da renda com despesas onerosas (ICRDO), padrões utilizados vão entre 20% a 30% considerando que entre 70% a 80% da renda da população é consumida com gastos essenciais(alimentação, moradia, transporte, saúde).
Análise de Relacionamento	Baseia-se em dados retirados do histórico do proponente com a instituição, onde verificam-se utilização dos produtos e do crédito quanto frequência, taxa de juros, garantias vinculadas e a pontualidade. Observado também a utilização do cartão, qual a natureza das compras se o pagamento é total.
Análise Patrimonial	Obtendo acesso a relação patrimonial, a instituição pode vincular os mesmos as operações em caso de aumento de risco, orienta-se a solicitação da declaração de imposto de renda (IR) no momento da revisão cadastral. Quanto este passo é importante saber: valor de mercado do bem, liquidez, se estão livres de ônus.
Análise de Sensibilidade	Estar atento a situações macroeconômicas que possam afetar a capacidade de pagamento das pessoas como, crises financeiras setoriais gerando desemprego e a perda da renda, transferência de empresas para outros estados devido a incentivos fiscais, modernização e novas tecnologias substituindo o capital humano.
Análise de Negócio	Quando a origem da renda do proponente é de forma informal possuem negócios próprios ou microempreendedores individuais ou até mesmo proprietários de empresas. O analista deve buscar informações adicionais quanto o negócio, a idade, o público, o ramo, fornecedores.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Santos (2015, p.42 a p. 56).

De acordo com Cruz e Junior (2018, p. 139), o mesmo compara o papel do analista de crédito com o profissional de inteligência, devido as semelhanças quanto as habilidades requeridas e competências específicas da atividade. O profissional de inteligência, é o especialista em fornecer a gestores dados para uma tomada de decisão assertiva, está presente em muitas organizações. Nas instituições financeiras o profissional que desempenha este papel é o analista de crédito, onde o mesmo, produz informações que subsidiam as deliberações de crédito da instituição.

[Digite aqui]

A principal pergunta que um analista de crédito repetidamente faz a cada análise é quanto a probabilidade do proponente de cumprir com suas obrigações. Para isso o analista deve ser capaz de coletar e analisar os dados necessários para apresentação de um parecer quanto ao assunto, dando subsídios para a tomada de decisão. (GOLIN; DELHAISE, 2013 apud CRUZ; JUNIOR, 2018, p. 144).

Teixeira (2006, p. 34), elenca como atributos relevantes para um profissional de inteligência a discricão quanto as informações, conhecimento profissional e flexibilidade de raciocínio. Também destaca a fluência oral e escrita, já que se faz necessária boa comunicação e habilidade para elaboração de pareceres. Ressalta também, a importância da capacidade de lidar com frustrações, trabalho em equipe e relacionamento interpessoal. Pro atividade quanto capacidade de tomar decisões, controle emocional principalmente para lidar com pressões por resultado. Estes atributos com certeza se encaixam perfeitamente com o perfil esperado de um analista de crédito.

### 2.2.3 *Credit Scoring* e a Decisão do Crédito

O *credit scoring* ou a pontuação de crédito, auxilia o analista quanto ao processo de análise de crédito. A ferramenta apresenta a probabilidade de um proponente vir a ficar inadimplente. Este método de pontuação surgiu meio ao avanço da informática a partir dos anos 1970, tornando-se notável auxílio frente a alta demanda por propostas de crédito. (SANTOS, 2015 p. 177).

Então pode-se dizer que o *score* é uma ferramenta que analisa os dados de um proponente ao crédito e faz uma previsão quanto ao risco futuro, de como ele irá se comportar, tomando como base experiências passadas de outros clientes que possuíam as mesmas características. Onde temos várias vantagens adotando estas técnicas como: padronização, agilidade e assertividade. (MANFIO, 2007 p. 123).

Conforme Silva (2008, p. 348), “O sistema de *credit scoring* possibilita resposta rápida para decisão de crédito massificado. ” Podendo ser genéricos, ou seja, baseiam-se em experiências de vários credores. São diversos modelos e formas de aplicação, como por exemplo, o *credit scoring* voltado quanto a aceitação do proponente onde já o *behaviour scoring* avalia o comportamento do mesmo. Enquanto o *credit scoring* considerando modelos genéricos são baseados em experiência de diversos credores *behaviour scoring* se utiliza de informações

[Digite aqui]

internas de uma instituição para sua construção bem como uma estrutura tecnológica que viabilizem a manutenção dos registros do comportamento dos clientes/cooperados. (SILVA, 2008 p.353).

Outra forma de diferenciarmos o *credit score* do *behaviour score* é utilizando como exemplo o processo de compra de um livro, onde a capa nos traz informações que com o conhecimento anterior você classifica as possibilidades do mesmo ser interessante ou não, e então dependendo do seu valor e outras condições decide se irá comprar ou não. Após a compra, você o classifica ao decorrer dos capítulos a medida que vai seguindo a leitura se baseando no comportamento do livro capítulo por capítulo. A capa é estática, a decisão é única compro ou não, já os capítulos são dinâmicos, as decisões são tomadas a cada final de capítulo periodicamente. (MANFIO, 2007 p.123).

Quadro 3 - Modelos de score

Modelo	Denominação
<i>Credit Score</i>	Baseia-se em informações cadastrais do proponente e da operação. Principalmente utilizado quanto aprovação de novas operações.
<i>Behaviour Score</i>	Baseia-se em informações comportamentais. Utilizado principalmente para classificação de já clientes, quanto renovação de créditos, ajuste do preço do crédito de acordo com o risco. Levando em considerando o comportamento junto a instituição.
<i>Collection Score</i>	Baseia-se em informações comportamentais de usuários inadimplentes. Utilizado principalmente quanto decisões estratégicas na cobrança e efeitos das ações.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Manfio (2007 p. 127).

### 2.3 Estratégias de Crédito da Cooperativa em Estudo

De acordo com Meinen (2014, p. 133),

Manter-se fiel aos princípios e valores do cooperativismo, traduzidos no “ser cooperativa”, e ainda elevar a participação em um mercado tão competitivo, é um grande desafio para o setor. A doutrina exige dos líderes e colaboradores um preparo muito maior do que o requerido de dirigentes e funcionários de banco, isso porque cabe a eles, além da oferta de praticamente todos os produtos e serviços que os bancos oferecem a seus clientes, a conscientização dos associados acerca da importância do empreendimento cooperativo.

Desta forma fica evidente a importância de um planejamento estratégico bem elaborado e eficiente. O último planejamento estratégico da cooperativa em estudo foi realizado em 2017 com ações voltadas para os anos de 2018, 2019 e 2020. Mediado por uma consultoria externa contou com a participação de colaboradores, gestores, diretores e conselhos. Todos foram envolvidos em fases estratégicas, oportunizando a participação e contribuição, criando sentimento de pertencimento e comprometimento.

As principais etapas deste processo foram revisar missão, visão e construção do propósito de existir da instituição. Definição quanto ao seu posicionamento no mercado onde seu público alvo são pessoas físicas, micro e pequenas empresas. Com a visão estabelecida foram estabelecidos vetores/indicadores e então construção dos objetivos estratégicos como metas, projetos, planos e ações principalmente voltadas para esta fase de expansão em que a cooperativa de crédito em questão se encontra.

Considerando o tema principal deste trabalho que se trata quanto a concessão de crédito, as principais ações estratégicas voltadas para a área de crédito são quanto ao vetor da agilidade com ações específicas para reduzir o tempo da entrega das análises até sua liberação na conta do cooperado. Simplificação de linhas e melhorar processos de crédito. Projeto para vincular a taxa de juros de acordo com a vinculação e risco do cooperado. Para mitigar riscos, desenvolver ações proativas de gestão da carteira de crédito adimplente e inadimplente. Realização de reuniões bimestrais de gestão e manutenção de crédito.

Conforme palavras da diretoria quanto a elaboração deste planejamento estratégico “ *é um dos mais importantes pilares de gestão, onde pode-se constatar a consolidação da cultura organizacional, do senso de pertencimento, clareza de propósito e visão de futuro, maior alinhamento e consciência coletiva, melhor conhecimento do mercado interno e externo e engajamento dos colaboradores no alcance dos objetivos propostos*”. (Diretoria).

Finaliza-se então a fundamentação teórica, onde a seguir apresenta-se a metodologia utilizada para o presente estudo.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa se dá pelo método estudo de caso, realizado em uma Cooperativa de Crédito Urbano. Valendo-se de modelos quantitativos como qualitativos e utilizando-se das seguintes técnicas de coletas de dados:

- a) Documentos: Política de Crédito da Cooperativa de Crédito Urbano em estudo; Relatório gerencial extraído do sistema interno de gerenciamento de carteira de crédito da Cooperativa de Crédito Urbano em estudo. Arquivo este gerado em formato de *Excel* permitindo a utilização de filtros para categorização dos dados possibilitando o estudo.
- b) Questionário: Questionário com duas questões, uma do tipo questão fechada de classificação e a segunda do tipo questão fechada de escolha simples. Para a execução deste questionário foi utilizado o site *survey monkey*<sup>2</sup>. O envio se deu por meio do e-mail para um grupo de 42 colaboradores, destes 32 responderam representando adesão de 73,8%. Participaram os cargos de analistas e gerentes de posto de atendimento que possuem contato com análise de crédito, para identificação quantitativa dos principais quesitos considerados para a aprovação do crédito e identificar o peso que o *score* de mercado Boa Vista tem para a análise. O processo da aplicação dos questionários ocorreu em abril de 2019, onde, após a coleta dos questionários os dados foram compilados e analisados. Em apêndice A encontra-se o questionário elaborado pela autora.
- c) Entrevista em grupo: realizada em junho de 2019 com um grupo de 3 colaboradores que atuam no comitê de análise de propostas de crédito onde estes possuem cargos de analistas. A entrevista foi realizada através de um roteiro de atividades e perguntas pré-elaboradas para coleta de informações quanto à visão dos mesmos sobre a concessão de crédito, identificar padrões de análise do grupo, principais pontos que levam a decisão positiva ou negativa quanto a concessão do crédito e a importância do *score* de mercado para a tomada da decisão. No primeiro

---

<sup>2</sup>[...]fundada em 1999 por Ryan Finley, provê pesquisas personalizáveis gratuitas *on line*, bem como a análise de dados, seleção de amostras, eliminação de vieses e ferramentas de representação de dados[...]. (SURVEY..., 2018?).



momento foi realizada a seleção de 3 propostas que pertenciam a amostragem da safra de julho de 2016, uma com proponente perfil baixo risco que estava adimplente até o momento da verificação realizada em fevereiro de 2019, uma que possui perfil baixo risco que está inadimplente e uma proposta alto risco de mercado que está inadimplente. No encontro cada colaborador analisou individualmente uma das três propostas, após houve o momento para compartilhamento dos pareceres de crédito onde os mesmos foram instigados com perguntas pré-estabelecidas para conduzir a discussão. Em junho, a autora ainda, verificou cada uma das três contas quanto seu histórico ao longo dos anos (de julho 2016 até junho 2019), apresentando a cada proposta o resumo deste histórico, assim, gerando mais conteúdo para a discussão quanto as tomadas de créditos se foram assertivas ou não. Em apêndice B e C encontram-se o roteiro da entrevista e a transcrição da gravação respectivamente. Ainda, no anexo A, B e C encontram-se as propostas analisadas.

A seguir segue a análise e apresentação dos dados quantitativos quanto qualitativos coletados. As informações foram analisadas e compiladas, selecionando-se os pontos pertinentes para este estudo. Também, Para facilitar a compreensão do conteúdo é realizada apresentação dos dados, utilizando do recurso de tabelas, quadros, gráficos e citações das falas. Por fim, apresentação da conclusão indicando os padrões encontrados, extração das verificações e explicações dos dados. (SILVA et al., 2012).

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 Descrição da Norma de Concessão de Crédito da Cooperativa em Estudo

Como já apresentado um dos objetivos do planejamento estratégico da instituição em estudo no âmbito crédito é quanto a mitigação de risco. Para isso a cooperativa possui um manual de concessão de crédito visando as melhores práticas estabelecendo regras e critérios no que tange a formalização de negócios de crédito.

A cooperativa pode conceder crédito nas seguintes modalidades: empréstimos e financiamento, limite de crédito em conta corrente, limite de cartão crédito, limite de desconto de cheques e títulos e em caráter excepcional e temporário adiantamento à depositante e saques sobre depósitos bloqueados. Neste trabalho em específico será focado no processo de contratação de empréstimos/financiamentos para associados.

As principais fases do processo de empréstimos/financiamento são: entrevista e atualização cadastro, inclusão da proposta no sistema, submeter a proposta a análise e decisão e por último a efetivação do crédito.

A primeira fase, entrevista e cadastramento, visa o entendimento de sua necessidade, avaliação da melhor opção de crédito, atualização das informações no cadastro bem como digitalização de documentos comprobatórios atualizados (comprovante de endereço, renda, documento de identificação). Além disso nesta fase é verificado se cooperado atende aos quesitos para a tomada de crédito como idade mínima, CPF regular junto a receita federal, não possuir restrições ou prejuízo, capital integralizado, renda comprovada e enquadrada e atender demais condições presente no manual.

A segunda e terceira fase compreende a montagem da proposta no sistema, sendo preenchido valor do recurso, informada linha de crédito, quantidade de parcelas, data de vencimento, se será financiado o IOF ou não. Então após o lançamento dos dados a proposta é submetida a análise por meio do comando manual analisar pelo operador da proposta, neste momento a proposta é submetida a análise do motor de crédito onde passa pelos crivos pré estabelecidos que se aderente a mesma é aprovada no mesmo momento, no contrário à proposta segue para a esteira de crédito onde ela seguirá um fluxo de alçadas conforme o [Digite aqui]

endividamento total da conta. Inicia com o parecer de defesa do operador seguindo para demais alçadas que irão aprovar, negar ou devolver com refazer se for necessário maiores informações quanto ao crédito ou até mesmo solicitando documentos comprobatórios específicos, como por exemplo, consulta de certidões ou evidencia de regularização de possíveis pendências financeiras por parte do associado e também analisado se haverá inclusão ou não de garantias adicionais.

Exceções são excepcionalmente administradas, após ponderada análise do risco do crédito onde então poderá haver flexibilização em parte das regras do manual de crédito. No parecer formal de decisão apresentará a justificativa, motivos plausíveis do acatamento da exceção.

E então com a análise concluída como aprovada tanto automaticamente pelo próprio motor de crédito ou pelo fluxo de análise da esteira entra-se na fase 4, a última fase, onde após confirmar ao cooperado que sua proposta foi aprovada e sendo atendida as eventuais solicitações, também coletando as assinaturas é realizada a efetivação do contrato no sistema e liberando o recurso na conta do sócio.

## **4.2 Catalogação da Amostragem das Propostas**

Para este estudo de caso, foram consideradas 150 propostas concedidas à pessoa física na safra de julho de 2016, sendo esta a mais antiga, o primeiro mês quando foi implantada a esteira de crédito possibilitando relatórios gerenciais mais específicos e maior registro dos pareceres dos fluxos de análises. Definiu-se este mês para maior efetividade do estudo, já que a maior parte das propostas, 77,3% da amostragem utilizada, estariam finalizadas ou próximas da liquidação. O prazo máximo das linhas de crédito utilizadas para o estudo foi de 48 meses, a média do prazo para liquidação dos contratos em estudo foram de 31 meses e o *ticket* médio do valor financiado foi de R\$6.407,70, sendo o menor recurso tomado R\$460,00 e o maior R\$60.000,00.

No total, a safra de julho de 2016 possuía 736 propostas que considerando somente as de *score* de mercado Boa Vista alto e baixo risco, eram 446 propostas. Não foram consideradas as linhas de crédito voltadas à pessoa jurídica, também não consideradas as linhas de crédito com garantia de aplicação, garantia de cotas,  
[Digite aqui]

propostas com linhas de refinanciamento e linhas de imóvel no qual entende-se que poderiam distorcer o resultado.

As propostas com garantia de aplicação ou de cotas possuem garantia de alta liquidez onde o crédito poderia ser liberado independente da classificação do risco. Já as propostas com linhas de refinanciamento já são créditos novamente liberados como meio de recuperação de crédito e linhas de imóveis não consideradas visto seu prazo de 120 meses onde até a data da compilação dos dados não representariam nem 30% da quantidade de parcelas pagas, ou seja, não seriam propostas com maturação.

Com isso leva-se a um total de 366 propostas aptas para este estudo, compreendendo linhas de crédito pessoal, veículo, microcrédito, consignado e linha social. Para a viabilidade, considerando o prazo para a entrega e o acesso ao sistema para a conferência manual e individual de cada uma das propostas, destas ainda foram selecionadas de forma aleatória por meio de filtros do *Excel* 150 propostas de contas de cooperados distintos. A amostragem compreende 75 propostas com *score* de mercado Boa Vista alto risco e 75 propostas de baixo risco, correspondendo a 40,9% da amostragem total que poderia ser utilizada.

#### 4.2.1 Apresentação dos Dados Gerais Apurados

Abaixo, conforme tabela 1 apresenta-se a quantidade de propostas que até o momento da verificação dos dados em fevereiro de 2019 estavam com pontualidade e a quantidade que se encontravam em atraso. Considerou-se como pontuais as propostas que até então apresentaram pagamentos até a data de vencimento ou com atrasos registrados dentro do mês do vencimento da parcela. Em atraso foram consideradas todas as propostas com atrasos de até 30 dias bem como as propostas que apresentaram atrasos de até 60, até 90, superior a 90 dias e em prejuízo.

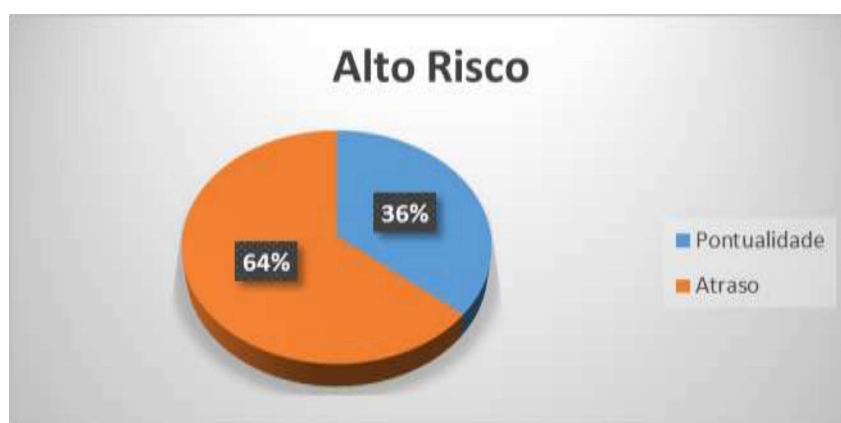
Tabela 1 - Pontualidade versus atrasos nas categorias de alto e baixo risco

<b>Score de Mercado Boa Vista</b>	<b>Pontualidade</b>	<b>Atraso</b>
<b>Alto Risco</b>	27	48
<b>Baixo Risco</b>	62	13

Fonte: Elaborada pela autora.

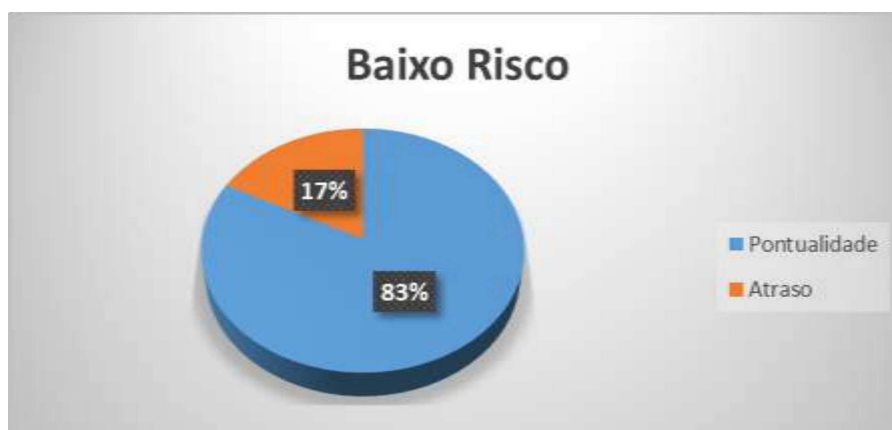
Para melhor visualização deste resultado apresenta-se abaixo gráficos com os percentuais de atrasos das propostas dentro das categorias de alto e baixo risco. Nestes, percebe-se o quanto o percentual de atraso é superior em propostas de alto risco sendo a incidência de atrasos em 64% das operações contra apenas 17% nas operações com baixo risco no *score* de mercado Boa Vista. Quanto a pontualidade dos pagamentos as propostas com *score* de mercado alto risco apresentaram apenas 36% da amostragem enquanto as propostas de baixo risco apresentaram 83% dos pagamentos das parcelas liquidadas com pontualidade.

Gráfico 4 - Percentuais atraso x pontualidade em propostas de alto risco



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 5 - Percentuais atraso x pontualidade em propostas de baixo risco



Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4.2.2 Detalhamento das Propostas com Classificação de Mercado Alto Risco

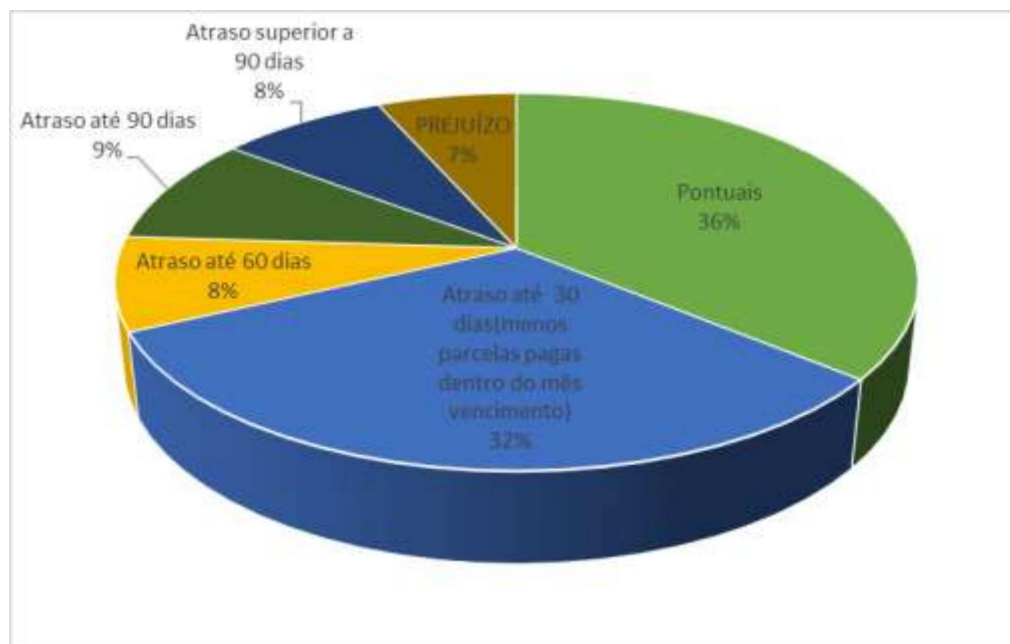
Nas propostas com *score* de mercado alto risco de mercado Boa Vista conforme a tabela 3 e gráfico 7 abaixo, identifica-se que das 75 propostas desta amostragem a maior concentração de atraso ocorreu na faixa de até 30 dias com 24 propostas representando 32% dos atrasos, onde os outros 32% compreendem atrasos distribuídos de forma proporcional nas demais faixas compreendendo atrasos de até 60, até 90 e acima de 90 dias, como também propostas lançadas para prejuízo.

Tabela 2 - Detalhamento propostas *score* de mercado alto risco por faixa de atraso

Pontuais	Atraso até 30 dias	Atraso até 60 dias	Atraso até 90 dias	Atraso superior a 90 dias	Prejuízo
27	24	6	7	6	5

Fonte: Elaborada pela autora.

Gráfico 6 - Percentuais por faixa de atraso em propostas de alto risco



Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise individual das propostas de alto risco, identificou-se ainda que 20 delas foram finalizadas em até 12 meses. Destas, 10 propostas possuíam perfil de refinanciamento utilizando linhas de crédito pessoal, ou seja, pode-se considerar que há a possibilidade de haver dentro destas 10 operações uma faixa maior de atraso. Por exemplo, duas propostas que apresentaram atraso superior a 90 dias, foram refinanciadas uma na sétima e outra décima segunda parcela respectivamente. Temos a probabilidade de pagamento pontual, mas pelo histórico de atraso até então, há ainda maior probabilidade de estas continuarem em atraso ou estarem em prejuízo.

A maior concentração de atrasos de propostas alto risco por faixa, foram em atrasos de até 30 dias, o que não representa uma faixa de risco considerável já que das 24 propostas que apresentaram atrasos de até 30 dias 66,6% delas já haviam sido finalizadas na data de coleta de dados do sistema em fevereiro de 2019, ou seja, é muito improvável que daqui para frente as propostas remanescentes apresentem um atraso muito superior visto que estão em fase de finalização. Porém é notório o somatório dos percentuais de faixas de atrasos mais críticas para a recuperação do crédito, como as faixas de atrasos de até 60, até 90, superior a 90 e prejuízo, onde o total representa 32%.

#### 4.2.3 Detalhamento das Propostas com Classificação de Mercado Baixo Risco

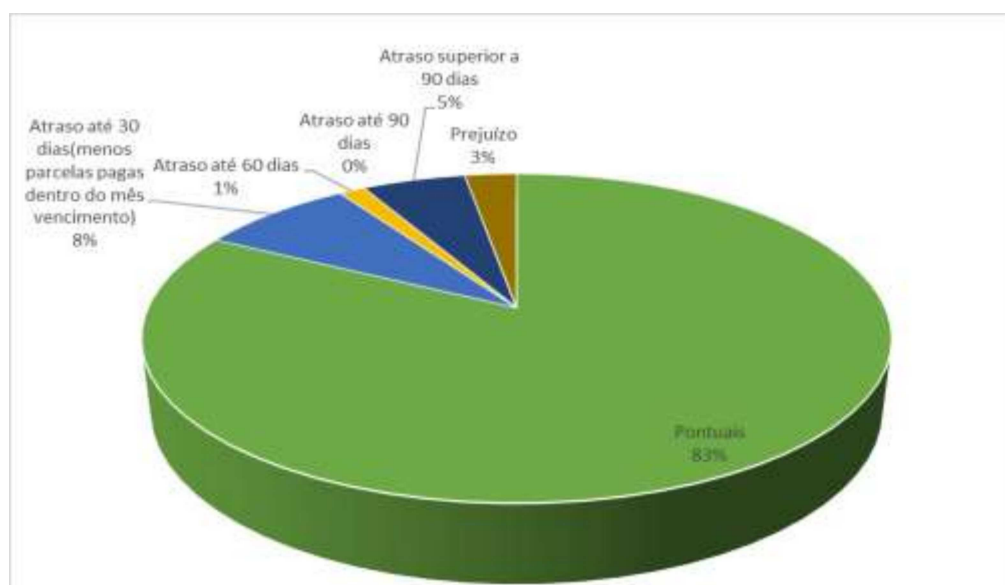
No detalhamento das 75 propostas onde os cooperados possuíam *score* de mercado Boa Vista baixo risco, constata-se que grande concentração delas, 62 propostas, representando 83% da amostragem contiveram pagamentos pontuais. Somente 6 delas apresentaram atrasos de até 30 dias, uma com atrasos até 60 dias, na faixa de atrasos de até 90 dias nenhuma das propostas da amostragem, com atraso superior a 90 dias 4 operações e 2 propostas lançadas em prejuízo. Abaixo segue para maior compreensão e melhor visualização dos resultados a tabela 4 com o detalhamento por faixa e o gráfico 8 com os percentuais.

Tabela 3 - Detalhamento propostas *score* de mercado baixo risco por faixa de atraso

<b>Pontuais</b>	<b>Atraso até 30 dias</b>	<b>Atraso até 60 dias</b>	<b>Atraso até 90 dias</b>	<b>Atraso superior a 90 dias</b>	<b>Prejuízo</b>
<b>62</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Fonte: Elaborada pela autora.

Gráfico 7 - Percentuais por faixa de atraso em propostas de baixo risco



Fonte: Elaborado pela autora.

Na análise individual realizada pela autora constatou-se que um dos contratos lançados para prejuízo, trata-se de uma operação de 12 parcelas onde pagamentos foram pontuais até o décimo primeiro vencimento, onde na última parcela ficou um saldo de R\$82,00 que não foi pago até ser lançado para prejuízo. Das propostas de baixo risco 11 delas finalizaram até 12 meses sendo que somente uma apresentou perfil de refinanciamento.



### 4.3 Identificação dos Fatores de Maior Relevância na Decisão de Crédito e o Peso do Score de Mercado Boa Vista Neste Processo

Nesta etapa do estudo que ocorreu em abril de 2019, foi enviado por e-mail um questionário composto por duas perguntas, por meio de pesquisa *Survey Monkey*, para 42 colaboradores da cooperativa de crédito em estudo, compreendendo os cargos de analista ou gerente de posto de atendimento, cargos que participam do fluxo de análise de propostas. A aderência foi de 73,8%%.

Foram utilizadas perguntas dos modelos classificação e de escolha simples respectivamente. A primeira pergunta utilizada foi do tipo fechada classificação, visto o objetivo de se obter um *ranking* conforme será visto na sequência. Perguntas deste molde calculam a classificação média de cada alternativa para então apontar qual opção obteve a melhor avaliação. A classificação média de cada categoria, ou seja, a pontuação atingida por cada uma delas é calculada por meio de pesos de acordo com a posição escolhida pelo respondente para determinado item, por exemplo, a opção escolhida como número 1 (um) do ranking tem peso 5 (cinco), a opção escolhida como número 2 (dois) tem peso 4 (quatro) e assim sucessivamente até o peso 1 (um) para a categoria que o mesmo considerar ser o último lugar. Este peso se multiplica ao total de respostas por opção onde soma-se o total de cada categoria dividindo pelo total participantes, se repete a fórmula para cada categoria. Desta forma assegura-se que fique claro qual a opção de resposta é a eleita. (*SURVEY MONKEY*, 2019).

Conforme apresentado pelo site *Survey Monkey*, segue para melhor compreensão de como chega-se a pontuação por categoria, para a formação do *ranking*, a representação da fórmula:

$$\frac{X_1W_1 + X_2W_2 + X_3W_3 \dots X_nW_n}{\text{Total de respostas}}$$

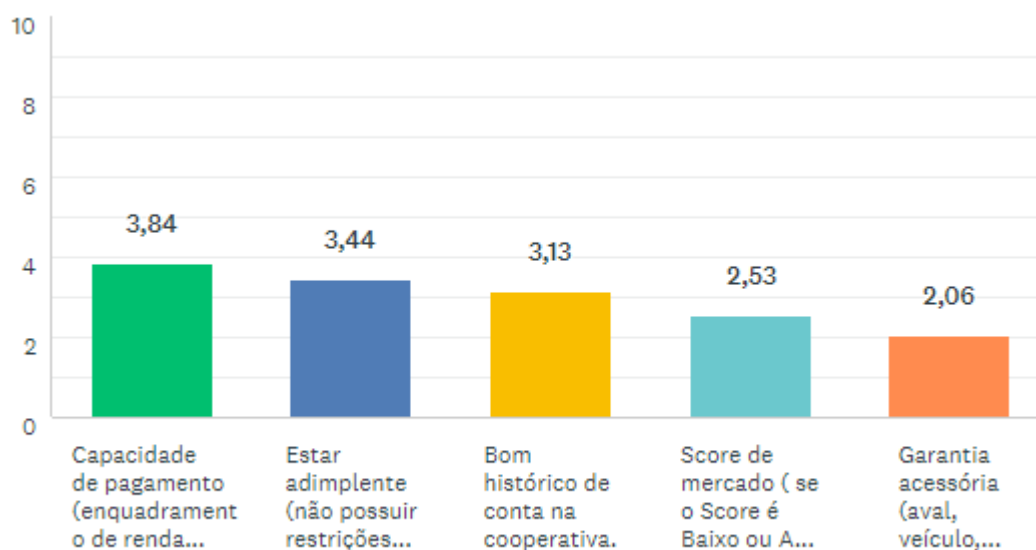
A primeira pergunta então, que possuía o modelo de classificação perguntou aos analistas e coordenadores: considerando sua experiência com análise de crédito para pessoa física, elenque os itens informados abaixo de acordo com que para você tem mais relevância no processo da decisão do crédito, onde 1(extremamente relevante) e 5 (nada relevante). As opções eram: bom histórico de conta na cooperativa, estar adimplente (não possuir restrições SPC/SERASA/prejuízo),

[Digite aqui]

capacidade de pagamento (enquadramento de renda com devida evidência), garantia acessória (aval, veículo, imóvel) e score de mercado (se o score é alto ou baixo risco).

Conforme gráfico 9 o item que apresentou maior pontuação com 3,84 pontos, sendo o eleito como principal elemento para o peso da decisão do crédito foi a capacidade de pagamento, onde conforme norma de concessão de crédito para pessoa física da cooperativa em estudo é de 30% da renda pessoal ou familiar, seguido por estar adimplente no sistema financeiro com 3,44 pontos e posteriormente por bom histórico na cooperativa com 3,13 pontos. O score de mercado Boa Vista e a garantia acessória ficaram com as últimas posições com 2,53 e 2,06 pontos respectivamente.

Gráfico 8 - *Ranking* quanto relevância de elementos de caráter decisório de crédito



Fonte: Elaborado pela autora.

Na tabela 5 é possível ter visão individual de cada categoria, cada uma horizontalmente totaliza 100%. Nota-se a maior concentração de percentual com 56,25%, este que representa 18 dos 32 participantes que consideraram a garantia acessória como a menos importante no processo decisório. Sendo a segunda maior concentração percentual com 40,63%, representando 13 participantes que elegeram a capacidade de pagamento como principal fator para a decisão favorável do crédito.

Do mesmo modo, observando-se individualmente cada categoria, percebe-se que a maior concentração para o terceiro lugar ficaria com o *score* de mercado, porém visto o modelo de pergunta que se utiliza de média ponderada, o item bom histórico na cooperativa teve maior concentração de votos nas posições de primeiro e segundo lugar do *ranking* impulsionando-o para a terceira posição. Chama atenção da mesma forma os percentuais mínimos ambos com 3,13% dentro de suas categorias, representando apenas 1 voto, ou seja, apenas um participante elegeu o *score* de mercado como o mais importante ponto para a decisão do crédito e apenas um participante elegeu a capacidade de pagamento como o menos importante dos pontos para a concessão de crédito.

Tabela 4 - Detalhamento do *ranking* dos elementos para decisão do crédito

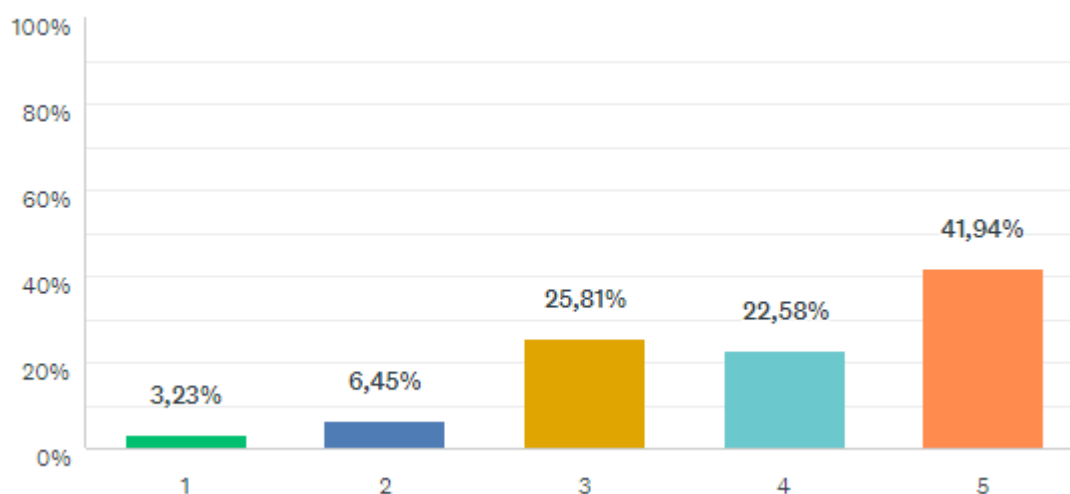
	1	2	3	4	5	TOTAL	PONTUAÇÃO
Capacidade de pagamento (enquadramento de renda com devida evidência).	40,63% 13	21,88% 7	21,88% 7	12,50% 4	3,13% 1	32	3,84
Estar adimplente (não possuir restrições SPC/Serasa/Prejuízo).	18,75% 6	34,38% 11	25,00% 8	15,63% 5	6,25% 2	32	3,44
Bom histórico de conta na cooperativa.	25,00% 8	18,75% 6	12,50% 4	31,25% 10	12,50% 4	32	3,13
Score de mercado ( se o Score é Baixo ou Alto Risco)	3,13% 1	15,63% 5	34,38% 11	25,00% 8	21,88% 7	32	2,53
Garantia acessória (aval, veículo, imóvel)	12,50% 4	9,38% 3	6,25% 2	15,63% 5	56,25% 18	32	2,06

Fonte: Elaborada pela autora.

A segunda questão foi uma pergunta no molde fechada de escolha simples, onde os participantes escolheram apenas uma das respostas possíveis. O resultado foi compilado em um gráfico com representação em percentual. Nesta segunda pergunta os analistas e coordenadores responderam: em uma escala de 1 a 5, sendo 5 (muito importante) e 1 (pouco importante). Em sua opinião, qual a

importância da classificação do risco de mercado fornecido pelo *score* de mercado Boa Vista para a análise de propostas? Conforme gráfico 10, apresentou que 41,94% dos participantes da pesquisa deram nota 5, considerando o *score* de mercado Boa Vista como muito importante. E somente 3,23% consideraram o mesmo como pouco importante.

Gráfico 9 - Relevância do *Score* de Mercado Boa Vista



Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4.4 Reanálise de 3 (três) Propostas da Safra de Julho de 2016

Nesta etapa do estudo, o objetivo era reanalisar 3 liberações da safra, estas selecionadas previamente pela autora do trabalho. Uma proposta o proponente possuía *score* de mercado Boa Vista baixo risco e apresentou histórico adimplente, outra proposta onde o perfil era baixo risco e apresentou histórico inadimplente e uma proposta com *score* de mercado do proponente alto risco e apresentou histórico de inadimplência. Esta entrevista em grupo foi composta por 3 analistas que participam do comitê de crédito, visou gerar debate entre os mesmos quanto ao processo decisório do crédito e quanto ao *score* de mercado Boa Vista. O evento aconteceu em 17 de junho de 2019, na sede administrativa da cooperativa. Os analistas serão identificados no texto como entrevistado 1, entrevistado 2 e entrevistado 3.

Em anexo A, B e C deste trabalho, constam as cópias retiradas do sistema de cada uma das 3 propostas de crédito originais da safra de julho de 2016 e no

[Digite aqui]

apêndice B e C apresenta-se o roteiro utilizado para a entrevista em grupo e a transcrição da gravação da mesma.

#### 4.4.1 Proposta de Perfil de Mercado Baixo Risco Adimplente

A análise desta operação foi realizada pelo entrevistado 1, onde o crédito foi aprovado nesta reanálise. Era uma operação no valor de R\$6.050,00 em 36 parcelas de R\$237,67. Após sua análise o analista apresentou os seguintes pontos como fatores que fundamentaram sua decisão:

*“O cooperado tinha um ano de emprego já, era um tempo de emprego razoável, para o valor do crédito que era R\$6mil. Ele tem no cadastro 3 bens, achei relevante apesar de não ter comprovação. Saldo em cotas de R\$4.788,00, um bom saldo de cotas, saldo médio positivo de R\$570,00. Renda enquadrada. Baixo risco no score de mercado”. (Entrevistado 1).*

Quando questionado: considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5(mais importante) e 1(menos importante), quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Sua resposta quanto ao peso do *score* de mercado para a tomada de decisão, foi 2 significando pouco importante e quando questionado: você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado? O mesmo afirmou que manteria a aprovação somente se baseando nas informações de histórico internas, não sendo necessário o *score* de mercado Boa Vista para embasar sua decisão.

Na próxima etapa os analistas foram informados pela autora quanto ao histórico da conta após a liberação deste crédito. Este contrato foi pago criteriosamente em dia. Operação já finalizada. Em junho de 2019 esta conta possuía 3 contratos ativos todos com pagamentos pontuais, seu *behaviour score* era baixo risco. Possuía saldo em aplicações desde 2016. Conta sem ocorrências, ou seja, sem estouros, cheques devolvidos, crédito liquidado (CL).

Então, aberta a participação para o restante do grupo para contribuição onde todos afirmaram que aprovariam o crédito. Alguns pontos foram citados neste debate quanto ao sucesso da operação, como o fato de ser uma operação de crédito sem exceções, a mesma atendia todos os critérios de um bom crédito, apenas não possuía garantia acessória para completar os C's do crédito, porém todo o histórico dispensava este reforço de garantia, onde observou-se *“o ponto crucial aqui, é que*  
[Digite aqui]

*tinha muita coisa positiva. Tinha capacidade, eles tinham uma alta renda como casal para um SCR baixo, não tem R\$30 mil de SCR. Então acredito que é mais pelo cooperado do que nossa ação na análise".* (Entrevistado 1).

#### 4.4.2 Proposta de Perfil de Mercado Baixo Risco Inadimplente

Esta proposta, trata-se de solicitação de crédito no valor de R\$2mil reais em 18 parcelas de R\$147,58. A análise da mesma foi realizada pelo entrevistado 2, onde também foi aprovada de acordo com os seguintes pontos:

*"Ela tem 6 anos na empresa, ela era baixo risco de mercado, o SCR dela era concentrado na cooperativa, ela tinha R\$4.600,00 de endividamento com a nova operação. No parecer de defesa consta histórico de 13 parcelas pagas em dia antes desta liberação. Conta com saldo médio positivo. Baixo valor de SCR. Não tem motivos para negar a operação. Renda enquadrada e operação de curto prazo também".* (Entrevistado 2).

Quando questionado: considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5(mais importante) e 1(menos importante), quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Informou que sua nota seria 3 quanto ao peso do score do mercado para a tomada desta decisão. Quando questionado: você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado? O mesmo informou que teria a mesma decisão independente do score de mercado Boa Vista.

Neste momento foi informado ao grande grupo quanto a evolução do histórico desta conta. A mesma no momento da concessão do crédito em 2016, tinha perfil baixo risco, um ano de conta, renda formal, capital integralizado. Em consulta a conta da cooperada em junho de 2019, o contrato efetivado em 2016 apresenta um atraso atual de 883 dias.

Foi também consultado pela autora o sistema interno de cobrança da cooperativa em estudo, sistema este onde são registrados os contatos, promessas de pagamentos e firmam-se acordos. Identificou-se que vários contatos foram realizados pela assessoria, sempre com promessas por parte da cooperada de comparecer a um posto de atendimento para efetuar um acordo de pagamento. Também havia registro de contato com terceiros que atendiam o seu telefone e ficavam de passar o recado. O último contato registrado foi em 3 de junho de 2019 contato com a mãe da cooperada que mais uma vez anotou novamente recado.

Neste caso após apresentado o histórico, os outros entrevistados contribuíram afirmando que também aprovariam o crédito e todos se mostraram admirados com o rumo da operação visto perfil da conta no momento da concessão do crédito.

#### 4.4.3 Proposta de Perfil de Mercado Alto Risco Inadimplente

A última operação tratava-se de uma solicitação de R\$ 3mil reais com prazo de vencimento em 18 parcelas de R\$203,30. A proposta foi analisada pelo entrevistado 3, onde seu parecer foi favorável a concessão do crédito conforme segue:

*“Então, a operação era de valor menor, R\$ 3.000,00 reais. É a primeira operação dela na cooperativa, ela abriu a conta em maio de 2016, então dois meses depois ela solicitou o crédito julho de 2016. Essa seria a única operação dela no SCR, então ela não tinha SCR antes. Este é um dos fatores positivos, ela não tinha endividamento. Ela estava há um ano e três meses na empresa, então uma certa estabilidade. Ela tinha um carro quitado no valor de R\$17.000,00 reais. Como a operação era somente R\$3 mil reais em 18 parcelas. Eu acho bem tranquilo da gente assumir este valor. O que temos de negativo, são 43% de comprometimento de renda considerando o aluguel, o aluguel ela paga R\$600,00, este seria um ponto então negativo”. (Entrevistado 3).*

O mesmo foi questionado: considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 (mais importante) e 1 (menos importante), quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Onde o analista também foi questionado: você teria a mesma decisão de crédito, se o perfil de mercado não tivesse sido informado? *“Daria nota 1 devido ao valor da proposta. Se tivesse sido solicitado um valor acima de R\$5.000,00, por exemplo, aí eu já levaria o risco de mercado em consideração e pensaria mais, principalmente quanto a solicitação de uma garantia”. (Entrevistado 3).*

Então o grupo foi informado quanto ao histórico desta conta, onde do contrato original, da safra de julho de 2016, foram pagas somente 4 parcelas e na quinta apresentou atraso de 60 dias onde então foi refinanciado em março de 2017, juntamente com a dívida consolidada do cartão e limite de crédito. O limite do cartão foi reduzido de R\$ 1.200,00 para R\$ 400,00 onde em novembro de 2018 entrou

novamente em cessão e até o momento não foi regularizado. Os contratos de refinanciamento estão sem pagamentos desde setembro de 2018.

Apresentado o histórico do crédito após sua concessão, foi realizada as seguintes perguntas ao grupo entrevistado: você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o fracasso desta concessão de crédito? Você teria um parecer diferente? Primeiramente a reação do entrevistado 3 foi de espanto, onde o mesmo afirma que algo deve ter acontecido, como alguém não teria condições de pagar uma operação de valor tão baixo, ou não iria buscar uma forma de regularização. Então inicia-se um debate quanto a perfil, de o quanto que é uma questão cultural da pessoa de ela não pagar simplesmente por escolha e não necessariamente por uma questão de não ter condição de pagar. Então o entrevistado 1 reforça o quanto a criação pode influenciar na personalidade da pessoa também quando se trata da sua vida financeira. Também se discutiu quanto o risco da operação, que por ser de um valor menor acaba-se assumindo o risco.

*“É, e aqui um registro importante, é que meio que o risco externo ele não foi decisório, justamente pelo nível das propostas que eram operações baixas que a gente assume o risco, falando desta proposta em específico ela não interfere muito na nossa carteira. A gente vai arriscar”. (Entrevistado 3).*

Onde então complementou-se:

*“A pulverização gera um risco menor de inadimplência, porque como é um crédito baixo e ele vier a ficar inadimplente, o impacto dele na nossa inadimplência é pequeno. Quando a gente aprova um crédito baixo, a gente tem uma oportunidade de dar certo, então a gente vai ser um pouquinho mais frouxo porque mesmo que der um problema, o impacto vai ser muito pequeno”. (Entrevistado 1).*

#### 4.4.4 Percepções dos Entrevistados Quanto aos Resultados

Quando finalizada a apresentação das 3 propostas, os analistas foram questionados quanto se os mesmos se surpreenderam com algum resultado. Todos os analistas informaram que a proposta que lhes causaram maior espanto foi a proposta analisada pelo entrevistado 2, visto todo o histórico da conta, o valor tomado que era muito baixo. Ainda complementaram que pelo histórico da conta teria sido liberado um valor de crédito maior se assim houvesse sido solicitado pelo proponente.

[Digite aqui]



A última pergunta tange sobre a opinião dos mesmos perante o *score* de mercado Boa Vista, quanto a sua importância ou não para o embasamento do parecer ou decisão do crédito. Na qual como resposta o entrevistado 3 informou que para ele a importância do *score* de mercado no momento da decisão vai depender do valor da proposta, citou como exemplo a proposta que o mesmo analisou que apresentava *score* alto risco de mercado, onde aprovou visto valor baixo, mas se o valor que tivesse sido solicitado fosse maior, onde deu o exemplo de R\$10.000,00 reais, não teria aprovado sem garantia devido ao *score* de alto risco, pois era uma conta relativamente nova sem histórico interno. *“Em muitos casos eu vejo que o crédito a gente vai fazer, porque se enquadra nos demais itens, mas vai ser decisório para pedir ou não garantia”*. (Entrevistado 3).

Esta percepção do *score* de mercado Boa Vista, foi compartilhada pelo entrevistado 1 que ratificou *“normalmente, o score de mercado, ele acaba não pesando na decisão do crédito, mas sim na forma como a gente vai formalizar a operação, ele influencia no prazo, ele influencia na taxa e na garantia”*. (Entrevistado 1).

O entrevistado 1 ainda complementou quanto ao seu entendimento de que o *score* de mercado Boa Vista por si só quando se tratando de solicitações de crédito em valores maiores, utilizando como exemplo uma solicitação de crédito de R\$100.000,00 reais, será necessária uma busca mais apurada como consulta do histórico deste proponente junto ao SCR, consultar Serasa, consultar certidões buscar outras informações e referências independente do risco apresentado para que o analista se sinta mais confortável quanto a deliberação de sua decisão. *“ Então nos créditos não tão pequenos, mas também não tão altos, entre R\$20mil, R\$30mil, R\$40mil ele influencia bastante nas condições da contratação, agora créditos maiores, daí acaba perdendo um pouco a força.”* (Entrevistado 1).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como principal avaliação do resultado deste estudo, tendo como base a análise de uma amostra retirada da safra de liberações de crédito em julho de 2016 da cooperativa de crédito em estudo, percebe-se nitidamente que a tendência para tomadores de crédito que possuam *score* de mercado Boa Vista alto risco apresentarem atrasos é muito superior do que quando o tomador apresenta perfil baixo risco de mercado. Principalmente no que se trata de faixas mais perigosas e decisivas para a inadimplência.

Mesmo desconsiderando a faixa de atraso de até 30 dias na categoria de tomadores alto risco de mercado, ainda sim, o percentual do somatório das faixas superiores de atraso é de 32%, sendo maior que o percentual total de atrasos de propostas para tomadores com baixo risco de mercado que totalizam 17%. Se desconsiderar a faixa de atrasos de até 30 dias das propostas com perfil baixo risco, temos 32% das de alto risco contra apenas 9% das de baixo risco, diferença de percentual esta, muito significativa.

Mais uma vez, reitera-se não significar que não se deva conceder crédito para cooperados com perfil alto risco, mas sim, que quando o perfil de mercado Boa Vista do proponente for alto risco seja considerado como um ponto de atenção. Sugere-se que o operador da proposta e os envolvidos no fluxo de análise da mesma, redobrem o cuidado quanto a fidedignidade das informações como a documentação digitalizada, contatos e finalidade do recurso. Também considerar solicitação de garantia quando, por exemplo, houver fragilidades de cadastro, estabilidade empregatícia e patrimônio.

Considerando a opinião dos analistas e gerentes de posto de atendimento entrevistados por meio da pesquisa *Survey Monkey*, nota-se que para os mesmos antes do *score* de mercado Boa Vista temos outros pontos considerados mais importantes para a decisão do crédito. Seriam eles a capacidade de pagamento, estar adimplente e possuir bom histórico na cooperativa. Porém quando questionados somente quanto a importância do *score* de mercado Boa Vista a grande maioria informou considerar o perfil de mercado muito importante.

Esta resposta corrobora com o resultado da entrevista em grupo, onde analistas participantes compartilham a opinião de que o *score* de mercado Boa Vista

tem papel fundamental quanto à formalística da operação mais do que quanto a decisão de emprestar ou não o crédito. Principalmente, que a assertividade do *score* de mercado Boa Vista é maior quando se trata de propostas direcionadas ao público pessoa física e em valores médios (R\$10.000,00, R\$20.000,00, R\$30.000,00, R\$40.000,00). Já que em valores menores, haja vista a pulverização onde risco é menor, analistas tendem a ser mais arrojadados na concessão, ou seja, assume-se mais o risco e a dispensa de garantia adicional, onde o perfil de mercado não conta tanto.

Ao contrário de valores medianos, onde se pensará um pouco mais quanto à necessidade de garantia acessória, quanto a qualidade do cadastro e a necessidade de maiores informações quanto a finalidade da liberação. Conclui-se que é neste momento que o *score* exerce um papel de suma importância auxiliando o analista quanto a decisão da dispensa ou não da garantia e dependendo da fragilidade dos demais pontos analisados a negar o crédito.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Publicações/Estudos especiais/ Participação das cooperativas no mercado de crédito**. Brasília, DF, 2018.

Disponível em:

<[https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/Participacao\\_cooperativas\\_mercado\\_credito.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/Participacao_cooperativas_mercado_credito.pdf)>. Acesso em: 30 abr. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Resolução RE nº 2682, de 21 de dezembro de 1999**. Dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

Disponível em :

<[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res\\_2682\\_v2\\_L.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res_2682_v2_L.pdf)>. Acesso em: 04 mai. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Resolução RE nº 4.434, de 5 de agosto de 2015**. Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências. Disponível em :

<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4434>> Acesso em : 04/05/2019.

BITTENCOURT, Gilson Alceu. **Abrindo a Caixa Preta: O financiamento da agricultura familiar no Brasil**. 2003. 227f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Econômico, Espaço e Meio Ambiente) – Instituto de Economia da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), São Paulo, 2003.

BOA VISTA SCPC. **Institucional/sobre o boa vista SCPC/para sua empresa/outras soluções/score**. São Paulo, [2018?]. Disponível em:

<https://www.boavistaservicos.com.br/score-credito/>. Acesso em: 21 out. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/transparencia/leg/pdf/Constituicao%20Federal%20de%201988.pdf/view>>. Acesso em: 01 mai. 2019.

BRASIL. **Lei Complementar nº 130, de 17 de julho de 2009**. Dispões sobre o

Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e revoga dispositivos das Leis nºs 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Disponível em :

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp130.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp130.htm)>. Acesso em: 04 mai. 2016.

COOPERATIVISMO de crédito: boas práticas no Brasil e no mundo. Brasília: Farol Estratégias em Comunicação, 2016.

CRUZ, André Luiz Valença; JUNIOR, Rogério Henrique Araújo. Competências requeridas ao analista de crédito bancário como profissional de inteligência. **Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação**, Brasília, DF, v. 11, n. 1, p. 138-148, 2018.

LIMA, Fabiano Guasti. **Análise de Riscos**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2018. Livro eletrônico.

MANFIO, Fernando. **O risco nosso de cada dia**: uma orientação objetiva para profissionais da área. 1. ed. Barueri: Estação das Letras e Cores Editora, 2007.

MEINEN, Ênio; DOMINGUES, Jefferson Nercolini; DOMINGUES, Jane Aparecida Stefanis. **Cooperativas de crédito no direito brasileiro**. 1ª. ed. Porto Alegre :Editora Sagra Luzzato, 2002.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. **Cooperativismo financeiro**: percurso histórico, perspectivas e desafios. 1 ed. Brasília: Confedbras, 2014. p.47

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). **História do Cooperativismo**. Brasília, DF [2019?a]. Disponível em: <<https://www.ocb.org.br/historia-do-cooperativismo>>. Acesso: 28 abr. 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). **Ramos/Crédito**. Brasília, DF [2019?b]. Disponível em: <<https://www.ocb.org.br/ramo-credito>>. Acesso: 28 abr. 2019.

SALOMÃO NETO, Eduardo. **Direito Bancário**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2014. Livro eletrônico.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de Crédito: empresas, pessoas físicas, varejo, agronegócio e pecuária**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2015. Livro eletrônico.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, Lisiane Vasconcellos da et al. **Metodologia de pesquisa em administração**: uma abordagem prática. São Leopoldo: Editora UNISINOS, 2012.

SURVEY MONKEY. **Tipos de pergunta**. Califórnia, [2019?]. Disponível em: <[https://help.surveymonkey.com/articles/pt\\_BR/kb/Available-question-types-and-formatting-options](https://help.surveymonkey.com/articles/pt_BR/kb/Available-question-types-and-formatting-options)>. Acesso em: 15 jul.2019.

SURVEY monkey. **Wikipédia**, [S.l., 2018?]. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/SurveyMonkey>>. Acesso em: 27 out. 2018.

TEIXEIRA, Michelle Montenegro Studart. Perfil do profissional de inteligência. **Revista Brasileira de Inteligência**, Brasília, DF, v. 2, n. 3, p. 29-43, 2006.

WORLD COUNCIL OF CREDIT UNIONS (WOCCU). **Archives/2017 Statistical Report**. Whashington, DC, 2017. Disponível em: <[https://www.woccu.org/documents/2017\\_Statistical\\_Report-Revised\\_Nov\\_2018](https://www.woccu.org/documents/2017_Statistical_Report-Revised_Nov_2018)>. Acesso em: 01 mai. 2019.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SURVEY MONKEY

### Questionário Survey Monkey.

#### Introdução a pesquisa:

Bem vindo ao meu questionário! Sua opinião irá contribuir para meu trabalho de conclusão da Pós em Gestão de Cooperativas de Crédito. Serão apenas duas perguntas que tomarão no máximo 5 minutos do seu tempo, porém irão contribuir imensamente para o resultado do estudo. Lembrando que as informações pessoais do entrevistado/respondente são sigilosas! Desde já agradeço sua disponibilidade! Vamos começar?

1- Considerando sua experiência com análise de crédito, elenque os itens informados abaixo de acordo do que para você tem mais peso na decisão do crédito, onde 5(menor relevância) e 1(extremamente relevante):

- Garantia acessória.
- Estar adimplente (não possuir restrições SPC/ Serasa/Prejuízo).
- Capacidade de pagamento (enquadramento de renda).
- Score de mercado (Score Baixo ou Alto Risco).
- Bom histórico de conta na cooperativa.

2- Em uma escala de 1 a 5, sendo 5 (muito importante) e 1 (pouco importante). Em sua opinião, qual a importância da classificação do risco de mercado fornecido pelo Score de Mercado Boa Vista para a análise de propostas?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## APÊNDICE B - ROTEIRO DA ENTREVISTA EM GRUPO

### Roteiro da Entrevista em Grupo

**Data:** 17 de junho de 2019

**Local:** Sede administrativa da Cooperativa em estudo.

**Participantes:** 3 analistas de crédito que participam diretamente do comitê de crédito.

#### **1- Ambientalização e construção da percepção. (5 minutos)**

Nesta etapa os analistas receberão as instruções do que se trata o encontro e breve discussão do que para eles compõem uma boa análise de crédito.

Boa noite,

Gostaria de agradecer imensamente a disponibilidade de todos pela participação. Este é um estudo de caso que tem como objetivo mensurar a eficácia do Score de Mercado Boa Vista de 150 propostas da safra de julho de 2016, quando houve efetivamente o início da esteira de crédito. Hoje o que faremos é cada analista analisar 1(uma) das 3 propostas daquela safra e elaborar parecer (se aprovado, negado), não é necessário montar o parecer formal, mas sim elencar os pontos relevantes que irão fundamentar a decisão, como por exemplo, tempo de conta, se possui restritivos, comprometimento de renda, tempo de emprego etc. Após, será apresentado o histórico do comportamento da proposta e da conta e os outros analistas podem contribuir com a análise do colega e quanto ao resultado desta concessão de crédito conforme as perguntas forem sendo realizadas. Vamos repetir a atividade nas 3 propostas e ao final teremos 2 perguntas finais.

#### **2- Análise das propostas (10 minutos)**

Neste momento é dado o tempo para análise e formulação do parecer dos analistas. Ao final é apresentado os pareceres (uma proposta por vez).

#### **3- Análise da 1ª proposta: Perfil Baixo Risco adimplente. (15 minutos)**

a) Analista 1: Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?

[Digite aqui]

- b) Analista 1: Qual os principais pontos considerados para esta decisão?
- c) Analista 1: Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?

Então é informado que esta proposta teve histórico exemplar até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta.

- d) Para todos: Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o sucesso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?

#### **4- Análise da 2ª proposta: Perfil Baixo Risco inadimplente. (15 minutos)**

- e) Analista 2: Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?
- f) Analista 2: Qual os principais pontos considerados para esta decisão?
- g) Analista 2: Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?

Então é informado que esta proposta teve histórico negativo até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta.

- d) Para todos: Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o fracasso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?

#### **5- Análise da 3ª proposta: Perfil Alto Risco inadimplente. (15 minutos)**

- h) Analista 3: Após todos finalizarem as análises, pergunta-se: Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?
- i) Analista 3: Qual os principais pontos considerados para esta decisão?
- j) Analista 3: Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado



para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?

Então é informado que esta proposta teve histórico negativo até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta.

d) Para todos: Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o fracasso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?

## **6- Conclusão Final. (15 minutos)**

Momento onde discutiremos os resultados e qual conclusão chegamos com esta atividade.

- 1- Vocês se surpreenderam com algum resultado? Comentem.
- 2- Qual a sua opinião quanto ao Score de Mercado Boa Vista, quanto a importância ou não importância do mesmo para o embasamento de um parecer?

**APÊNDICE C - TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA EM GRUPO****TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA EM GRUPO**

**Análise da 1ª proposta: Perfil Baixo Risco adimplente.**

**Analisada pelo entrevistado 1**

**a) Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?**

Entrevistado 1: - *Aprovado.*

**b) Qual os principais pontos considerados para esta decisão?**

Entrevistado 1: - *O cooperado tinha um ano de emprego já, era um tempo de emprego razoável, para o valor do crédito que era R\$6 mil. Ele tem no cadastro 3 bens, achei relevante apesar de não ter comprovação. Saldo em contas de R\$4.788,00, um bom saldo de cotas, saldo médio positivo de R\$570,00. Renda enquadrada. Baixo risco no score de mercado.*

**c) Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?**

Entrevistado 1: - *Daria 2. Não mudaria meu posicionamento.*

Então foi informado que esta proposta teve histórico exemplar até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta. Que segue:

Contrato foi pago criteriosamente em dia. Operação já finalizada. Esta conta atualmente possui 3 contratos ativos todos com pagamentos pontuais, seu score comportamental é de baixo risco. Possui saldo em aplicação desde 2016 e poupança programa ativa. Conta sem ocorrências.

**d) Para todos: Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o sucesso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?**

Entrevistado 3: - *Eu não teria nenhum parecer diferente, eu aprovaria o crédito.*

Entrevistado 2: - *Eu também aprovaria.*

[Digite aqui]

Entrevistado 1: - *O ponto crucial aqui, é que tinha muita coisa positiva. Tinha capacidade, eles tinham uma alta renda como casal para um SCR baixo, não tem R\$30 mil de SCR. Então acredito que é mais pelo cooperado do que nossa ação na análise.*

Facilitadora: *E também uma coisa que me chama a atenção, é que nesta proposta atende aos critérios, não há exceções.*

Entrevistado 1: - *Não, não tem exceção. A única coisa, é que não tem garantia. Mas pelo contexto, digo, o total tomado em crédito soma uns R\$13 mil versus o saldo em cotas, a garantia não é nem necessária.*

### **Análise da 2ª proposta: Perfil Baixo Risco inadimplente.**

#### **Analisada pelo Entrevistado 2**

#### **a) Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?**

Entrevistado 2: - *Aprovado.*

#### **b) Qual os principais pontos considerados para esta decisão?**

Entrevistado 2: - *Ela tem 6 anos na empresa, ela era baixo risco de mercado, o SCR dela era concentrado na cooperativa, ela tinha R\$4,6mil de endividamento com a nova operação. No parecer de defesa consta histórico de 13 parcelas pagas em dia antes desta liberação. Conta com saldo médio positivo. Baixo valor de SCR. Não tem motivos para negar a operação. Renda enquadrada e operação de curto prazo também.*

#### **c) Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?**

Entrevistado 2: *Daria nota 3. Teria a mesma decisão.*

Então é informado que esta proposta teve histórico negativo até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta. Que segue:

Esta conta tinha perfil baixo risco, um ano de conta, renda formal, capital integralizado, valor do recurso de baixo risco e possuía um contrato ativo com 13 parcelas pagas que até então apenas uma parcela havia virado saldo em atraso

regularizado no mês seguinte. Hoje está com 883 dias de atraso. Em consulta Cyber vários contatos pela assessoria, sempre com promessas, ou terceiros que atendiam o telefone e iam passar o recado. Último contato 03/06/2019 contato com a mãe que anotou novamente recado.

**d) Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o fracasso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?**

- Todos os analistas aprovariam este crédito, sem nada a acrescentar. Mas todos ficaram surpresos com o rumo desta operação.

### **Análise da 3º proposta: Perfil Alto Risco inadimplente.**

#### **Analisada pelo Entrevistado 3**

**a) Qual o parecer? Aprovado? Ou negado?**

Entrevistado 3: - *Aprovado.*

**b) Qual os principais pontos considerados para esta decisão?**

Entrevistado 3: - *Então, a operação era de valor menor de R\$3 mil reais. É a primeira operação dela na cooperativa, ela abriu a conta em maio/16, então dois meses depois ela solicitou o crédito (julho/16). Essa seria a única operação dela no SCR, então ela não tinha SCR antes. Então este é um dos fatores positivos, ela não tinha endividamento. Ela estava há um ano e três meses na empresa, então uma certa estabilidade. Ela tinha um carro quitado no valor de R\$17 mil reais. Como a operação era somente R\$3 mil reais em 18 parcelas. Eu acho bem tranquilo da gente assumir este valor. O que temos de negativo, 43% de comprometimento de renda considerando o aluguel, o aluguel ela paga R\$600,00, este seria um ponto então negativo.*

Entrevistado 1: - *Mas também se fosse sem o aluguel enquadraria.*

Entrevistado 3: - *Sim, enquadraria porque também não tem outra operação. Só que esta operação foi feita em curto prazo, então nós tínhamos uma possibilidade de estender prazo se acaso ela não tivesse condições de pagar, mesmo estendendo ainda o comprometimento ficaria em 37%. Mas por ser a única operação de SCR eu não vi problema em aprovar este crédito.*

Entrevistado 1: - *E ela era baixo risco também?*

[Digite aqui]

Entrevistado 3: - *Então, ela é alto risco de mercado.*

- c) **Considerando uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 mais importante e 1 menos importante, quão importante foi a classificação do perfil de mercado para esta análise? Você teria a mesma decisão de crédito se o perfil de mercado não tivesse sido informado?**

Entrevistado 3: - *Daria um 1 devido ao valor da proposta. Se tivesse sido solicitado um valor acima de R\$5mil, por exemplo, aí eu já levaria o risco de mercado em consideração e pensaria mais, principalmente quanto a solicitação de uma garantia.*

Então é informado que esta proposta teve histórico negativo até a sua finalização apresentando detalhes do histórico da conta. Que segue:

Contrato original, pagou somente 4 parcelas onde na quinta apresentou atraso de 60 dias foi refinanciado em março/17 juntamente com dívida consolidada cartão e limite de crédito. O limite do cartão foi reduzido de R\$1.200,00 para R\$400,00 onde em novembro 2018 entrou novamente em cessão e até o momento não foi regularizada. O limite de crédito era R\$100,00 foi mantido onde todo o mês desde então possui histórico de CL dos juros da virada do mês. Os contratos de refinanciamento estão em aberto desde setembro de 2018

- d) **Para todos: Você acredita que tem algum ponto específico que foi crucial para o fracasso desta concessão de crédito? Pergunta-se aos outros: Você teria um parecer diferente?**

Facilitadora: - *É engraçado como bate algumas coisas, por exemplo, o perfil do cooperado era alto risco, e ele teve tendência mesmo a não pagar.*

Entrevistado 3: - *Mas assim, né gente, alguma coisa aconteceu, porque ele só tinha estes R\$3mil de endividamento. Como é que a pessoa não ia dar conta de pagar?*

Facilitadora: - *Pois é, e será que não é perfil mesmo da pessoa realmente as vezes não pagar?*

Entrevistado 1: - *Eu acho que tem bastante disso tá? De ser da pessoa ser assim. E tem muita coisa que influencia, influencia muito principalmente para os mais jovens a criação, como tu foi ensinado a cuidar das suas finanças, eu sei pelo o que meu pai me ensinou até hoje tudo que ele me disse eu aplico, agora*  
[Digite aqui]

*pega como exemplo uma outra pessoa, já tem perfil diferente, faz compras parceladas em todos os comércios, foi ofertado o cartão disse ter medo do cartão. Mas não tem medo de fazer parcelado no crediário sabe? Mas o que que é isso? É criação, é o que você aprendeu. E quanta gente que não teve, que não foi ensinada a cuidar de suas finanças desde os mais pobres e até os mais ricos, pois as vezes os mais pobres o pai e a mãe não dinheiro tem para ensinar o filho cuidar e os mais ricos tem tanto que as vezes não há essa preocupação. E então eu acho que influencia muito, eu acho que esta questão do Score ele reflete bastante da personalidade da pessoa também em relação a finanças.*

*Entrevistado 3: - É, e aqui um registro importante, é que meio que o risco externo ele não foi decisório, justamente pelo nível das propostas que eram operações baixas que a gente assume o risco, falando desta proposta em específico ela não interfere muito na nossa carteira. A gente vai arriscar...*

*Entrevistado 1: - A pulverização gera um risco menor de inadimplência, porque como é um crédito baixo e ele vier a ficar inadimplente, o impacto dele na nossa inadimplência é pequeno. Então quando a gente aprova um crédito baixo, a gente tem uma oportunidade de dar certo, então a gente vai ser um pouquinho mais frouxo porque mesmo que der um problema, o impacto vai ser muito pequeno.*

### **Conclusão Final.**

#### **3- Vocês se surpreenderam com algum resultado? Comentem.**

*Entrevistado 3: - Desta proposta do Entrevistado 2 (proposta com cooperado de perfil baixo risco que virou prejuízo), eu fiquei bem admirada com que ela virou prejuízo, porque o Score de Mercado dela era baixo, o histórico dentro da cooperativa era bom, já tinha histórico de um ano de pagamento, o valor da proposta era baixo, então não tinha o porquê acontecer o prejuízo. Então esta foi uma proposta que me admirou bastante, assim, o final dela.*

*Entrevistado 2: - E inclusive por ter Score baixo risco e histórico na cooperativa a gente liberaria mais crédito se ela houvesse solicitado, teríamos acatado.*

#### **4- Qual a sua opinião quanto ao Score de Mercado Boa Vista, quanto a importância ou não importância do mesmo para o embasamento de um parecer?**

Facilitadora: - *Sei que aqui nesta atividade, estamos vendo propostas de valores menores, para que a atividade fosse viável. Mas assim, gostaria de saber da opinião de vocês, quando vocês estão analisando uma proposta, o quanto pesa para vocês, quando veem o Score. Aqui nós iremos falar especificamente do Score Boa Vista, pensando em propostas novas, pois o Behaviour, não está sendo avaliado aqui, já que o motor utiliza-se do Score Boa Vista.*

Entrevistado 3: - *Olha, para mim pesa bastante, assim, é claro, que a gente vai pesar o valor de proposta. Mas, vamos supor esta proposta aqui (analista estava se referindo a terceira proposta que se tratava de cooperado com Score de mercado Alto Risco e que está inadimplente): era conta nova, se fosse aqui R\$10 mil reais ao invés de R\$3mil que foi o que ela contratou, eu não faria sem avalista, considerando que temos um pouco de comprometimento, conta nova, alto risco, sem histórico. Sabe, eu faria o crédito pois o valor não é tão alto, mas pediria um avalista, por causa do alto risco. Ele seria decisório aqui para eu avaliar a garantia. Em muitos casos eu vejo que o crédito a gente vai fazer, porque se enquadra nos demais itens, mas vai ser decisório para pedir ou não garantia. Quantas propostas vem hoje de R\$20mil sem garantia pelos consultores PJ, meio que tabelado neste valor, R\$20mil no microcrédito, e aí defendem sem garantia, se todo o resto enquadra, ah, enquadra no comprometimento, a empresa já tem mais tempo de mercado, mas a gente não tem histórico interno, só temos estas informações, se o risco é baixo e o Posto de atendimento está defendendo que fez a visita eu vou fazer sem garantia. Agora se é alto risco de mercado, eu já não vou fazer, entende? É muito difícil fazer R\$20mil sem garantia para perfil de mercado alto risco. Meu pensamento é mais ou menos assim, sabe? Para mim ele vale bastante no momento da análise.*

Entrevistado 1: - *Normalmente, o Score de mercado, ele acaba não pesando na decisão do crédito, mas sim na forma como a gente vai formalizar, ele influencia no prazo, ele influencia na taxa e na garantia. Para isso ele pesa muito. Agora, para a decisão de fazer ou não fazer o crédito ele já influencia um pouco menos. Pois ainda, vamos pegar como exemplo, R\$20mil eu concordo*

[Digite aqui]

*totalmente com que o Entrevistado 2 falou, agora vamos pegar uma proposta de R\$100mil, vamos olhar o Score Boa Vista, a gente terá necessidade de consultar outras coisas que o Score não sana. Ele me dá um médio risco, ele não me diz nada. Eu vou fazer o que? Eu vou consultar certidões, vou olhar o histórico do SCR, vou consultar Serasa, vou tentar buscar outras informações para agregar minha análise, porque ele por si só, não vai deixar a gente seguro suficiente de tomar a decisão daquele crédito, não tendo histórico, não tendo outras informações para complementar. Então nos créditos não tão pequenos, mas também não tão altos, ali R\$20, R\$30, R\$40mil ele influencia bastante nas condições da contratação, agora créditos maiores, daí acaba perdendo um pouco a força.*

*E eu acho que aqui cabe também Cris, que o Score Boa Vista ele é bem aderente para pessoa física, mas ele não é tão aderente quanto o nosso Score Comportamental interno. Mas isso não é um problema do Score Boa Vista, é uma característica de um Score externo e um Score interno então é diferente, mas eu acho que também para PJ ele não é o melhor modelo, eu não vejo o Score Boa Vista como melhor modelo de medir a probabilidade de inadimplência das PJs na nossa realidade, a probabilidade de inadimplência que a gente consulta na Serasa, ela é bem mais aderente a realidade do que o Score do Boa Vista, o Boa Vista para mim é mais especializado em pessoa física.*



## ANEXO A – PROPOSTA BAIXO RISCO ADIMPLENTE

PARA USO DA DIGITALIZACAO

89

PROPOSTA DE OPERACAO DE CREDITO PARA PESSOA FISICA - Operacao: FINANCIAMENTO

Linha: 1101 - PESSOAL MICROCREDITO DIM I

Qualificacao da Operacao: 1 - Operacao normal

Produto: Price Pre-Fixado

### 1 - DADOS DO ASSOCIADO

Conta/dv: PA:

Nome:

CPF/CNPJ:

Adm COOP: 31/12/2012 Empresa :

Funcao: ASSISTENTE ADM

Profissao: AUXILIAR ESCRIT

Adm empr: 02/07/2015 Salario: 2.509,00

Empresa Conjuge: Salario do Conjuge: 1,00 Salario Outros: 0,00 Aluguel(Despesa): 0,00

Outras Rendas: 3.300,00 Origem: OUTROS

Bens: CASA PROPRIA Livre Onus: 100,00 % Qtd/Vlr Parc.: 0 x 0,00 Vlr: 150.000,00

Bens: AUTOMOVEL - PALIO 2004 Livre Onus: 100,00 % Qtd/Vlr Parc.: 0 x 0,00 Vlr: 17.000,00

Bens: AUTOMOVEL CORSA 1998 Livre Onus: 100,00 % Qtd/Vlr Parc.: 0 x 0,00 Vlr: 9.000,00

### 2 - HISTORICO DO ASSOCIADO

Saldo Medio do Trimestre: 571,23 Capital: 4.788,60 Plano de Capital: 20,00 Aplicacoes: 532,11

#### 2.1 - ROTATIVOS ATIVOS

Modalidade	Limites	Saldo Utilizado	C.C./CPF/CNPJ Garantidor	Data do contrato
Cheque Especial	1.000,00	0,00		22/12/14
Descto. Cheques	0,00	0,00		
Descto. Titulos	0,00	0,00		
Cartao Credito	0,00			23/04/15

#### 2.2 - DEMAIS OPERACOES DE CREDITO ATIVAS ( 99 )

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito	Garantia	Liquidar
* 4.681	7.059,4914,0000/036	383,12	0,0000	55-PESSOAL GARANTIDO	1371-COTAS/CAPITAL	-	Nao
TOTAL	7.059,49	383,12	0,0000				

#### Co-responsabilidade

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito	Responsabilidade
TOTAL	0,00		0,00	0,0000		

#### 2.3 - ULTIMAS OPERACOES DE CREDITO LIQUIDADAS ( 4 )

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de credito	Liquidacao	Pontualidade
627.197	11.000,00	48/330,07	30 - AQUIS E MANUT MAQ/EQ	504 - MICROCREDITO PNMP	17/11/2014	Sem Atrasos
5.893	4.000,00	48/127,77	19 - AQUISICAO DE MAQUINA	389 - COTAS/CAPITAL	17/11/2014	Sem Atrasos
668.307	8.000,00	36/311,35	10 - AQUISICAO DE MOTO	389 - COTAS/CAPITAL	18/02/2014	Sem Atrasos
544.976	8.500,00	48/274,30	6 - UTENSILIOS DOMESTICOS	389 - COTAS/CAPITAL	22/05/2013	Sem Atrasos

[Digite aqui]

3 - DADOS DA SOLICITACAO - 18.764 - 001

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
18.764	6.050,00	36 de 237,67	32 - TREIN. PROFISSIONAL PNMP	1101 - PESSOAL MICROCREDITO DIM I

Garantia: Cotas Capital.....: De 70 a 100% operacao.

3.1 - OUTRAS PROPOSTAS EM ANDAMENTO

Data	Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
------	----------	----------------	------------	------------	------------------

CET: 27,24 % a.a

VALOR DISPONIVEL EM 08/07/16 : 6.050,00 TOTAL OP.CREDITO: 8.059,49

AUTORIZO A CONSULTA DE MINHAS INFORMACOES CADASTRAIS NOS SERVICOS DE PROTECAO AO CREDITO (SPC,SERASA,CADIN ...) ALEM DO CADASTRO DA CENTRAL DE RISCO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E SISTEMA CECRED.

Conjuge co-responsavel? Sim Conta/dv ou CPF:

CONJUGE

Nome: Conta/dv:

Saldo Medio do Trimestre: 116,42 Capital: 4.292,74 Plano de Capital: 20,00 Aplicacoes: 0,00

Modalidade	Limites	Saldo Utilizado	C.C./CPF/CNPJ Garantidor	Data do contrato
Cheque Especial	2.500,00	2.350,82		15/08/14
Cartao Credito	0,00	0,00		

Emprestimos/Financiamentos

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Prestacao Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito	Garantia
	19.407,06	3,0000 / 48	648,17 0,0000	30-AQUIS E MANU	1301-PESSOAL MI	Aval
TOTAL	19.407,06		648,17 0,0000			

08 de julho de 2016

COMITE DE APROVACAO:  
 ATENDER AS SOLICITACOES DA ANALISTA DE CREDITO DA SEDE.

## OBSERVACOES:

Cooperada trabalha na \*\*\*\*\* desde 07/2015. Recebe credito nest  
 a conta. Outras rendas provem do salario do conjuge. Recurso destina-se para  
 um curso \*\*\*\*\*. Blumenau

, onde socia tera a oportunidade de crescimento profissional melhorando sua  
 renda mensal. SCR: Casal somente cooperativa. Comite local: favoravel sem av  
 alista, visto saldo capital integralizado, otimo historico de conta e pagame  
 ntos do casal Conjuge:, excede a renda porem cooperada possui capa  
 cidade de pagamento visto saldo medio em conta.

## Resumo das informacoes do TITULAR

Data da Consulta: 08/07/2016 Reaproveitamento: Nao  
 Consulta SCR: 30/04/2016 Qtd. Operacoes: 6 Qtd. IF com ope.: 2  
 Endividamento: 14.542,58 Vencidas: 0,00 Prej.: 0,00  
 Consulta SPC - 65

Anotacoes negativas	Quantidade	Valor
SPC	Nada consta	
PEFIN/REFIN	Nada consta	
PROTESTO	Nada consta	
CHEQUE SEM FUNDO	Nada consta	

## CONSULTADO SPC CONJUGE EM :

## Resumo das informacoes do CONJUGE

Data da Consulta: 08/07/2016 Reaproveitamento: Nao  
 Consulta SCR: 30/04/2016 Qtd. Operacoes: 4 Qtd. IF com ope.: 1  
 Endividamento: 22.326,34 Vencidas: 0,00 Prej.: 0,00  
 Consulta SPC - 65

Anotacoes negativas	Quantidade	Valor
SPC	Nada consta	
PEFIN/REFIN	Nada consta	
PROTESTO	Nada consta	
CHEQUE SEM FUNDO	Nada consta	

## INFORMACOES CADASTRAIS: 1-Ausencia de restricoes.

CENTRAL DE RISCO EM: 30/04/2016	VLR TOTAL SFN C/COOP:	14.542,58
CENTRAL DE RISCO CONJUGE EM: 30/04/2016	VLR TOTAL SFN C/COOP:	22.326,34
QTD DE OPERACOES: 6	QTD DE IF EM QUE POSSUI OPERACOES: 02	
OP. VENCIDAS : 0,00		
PREJUIZO : 0,00	CONSULTA DO CCF:	0 CHEQUES
	VALOR TOTAL CCF:	0,00

Sit.: 1-Normal Rating: A Prov: 0,50 Calc.: A Prov: 0,50

Cheques devolvidos: 0 Data da ultima devolucao: Qtd. Adto. Depositante: 1 dias

EM CL: 1 meses A conta ja causou prejuizo na Coop.: Nao Tem linha de credito 800/900: Nao

Valor Solicitado/Valor do capital: 1,26 vezes

Liquidez das garantias: 5 - Cotas Capital.

Comprometimento da Renda: 10,68%

Patr. Pessoal Livre em Relacao ao Endiv. Total: 1 - Patr. livre.: Acima de 4 vezes endividament

## 4.1 Parecer de Credito: Medio risco

Parecer de Credito do Titular: Medio risco

Pontos Positivos:

Cooperado nao teve cheques devolvidos nos ultimos 6 meses.

[Digite aqui]

- Cooperado nao apresenta restricoes no SPC/Serasa.

Pontos de Atencao:

- Comprometimento de renda do cooperado eh de 41,58%.

- 18.764 - 003 Parecer de Credito do Conjuge Baixo risco

Pontos Positivos:

- Cooperado nao teve cheques devolvidos nos ultimos 6 meses.

5 - GARANTIA

Comite de Credito:

Aprovado: ( )

Aprovado com Restricao: ( )

Refazer: ( )

Nao aprovado: ( )

Data da Analise: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Observacoes:

---

---

---

Responsavel pela Aprovacao: \_\_\_\_\_

Risco da Proposta:

Operacao: Empréstimo Contrato: 18.764 Risco: A Nota: 106,00 RISCO BAIXO

## ANEXO B – PROPOSTA BAIXO RISCO INADIMPLENTE

PARA USO DA

DIGITALIZACAO

89

-  
 PROPOSTA DE OPERACAO DE CREDITO PARA PESSOA FISICA - Operacao: FINANCIAMENTO  
 Linha: 1102 - PESSOAL MICROCREDITO DIM II  
 Qualificacao da Operacao: 1 - Operacao normal Produto: Price Pre-Fixado

### 1 - DADOS DO ASSOCIADO

Conta/dv: PA: Nome:

CPF/CNPJ: Adm COOP: 29/05/2015 Empresa : SERVICOS DE LIMPEZA LTD

Funcao: DIGITADOR Profissao: AGENTE ADMINISTRATIVO Adm empr: 01/06/2010 Salario: 1.152,95

Empresa Conjuge: Salario do Conjuge: 0,00 Salario Outros: 0,00  
 Aluguel (Despesa): 0,00

Outras Rendas: 58,32 Origem: OUTROS

### 2 - HISTORICO DO ASSOCIADO

Saldo Medio do Trimestre: 4,09 Capital: 277,56 Plano de Capital: 15,00 Aplicacoes: 0,00

#### 2.1 - ROTATIVOS ATIVOS

Modalidade	Limites	Saldo Utilizado	C.C./CPF/CNPJ Garantidor	Data do contrato
Cheque Especial	100,00	0,00		07/07/15
Descto. Cheques	0,00	0,00		
Descto. Titulos	0,00	0,00		
Cartao Credito	0,00			06/07/15

#### 2.2 - DEMAIS OPERACOES DE CREDITO ATIVAS ( 99 )

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito	Garantia	Liquidar
*	8.909 670,7013,0000/018	143,15	0,0000	54-PESSOAL 15-RECIPROCIDADE MI		Aval	Nao
*	31.443 2.001,95 0,0000/018	147,58	0,0000	29-CAPITAL DE GIRO - 1102-PESSOAL MICROCR			Nao
TOTAL	2.672,65		290,73	0,0000			

#### Co-responsabilidade

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito
Responsabilidade					
TOTAL	0,00		0,00	0,0000	

#### 2.3 - ULTIMAS OPERACOES DE CREDITO LIQUIDADAS ( 4 )

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de credito	Liquidacao
Pontualidade					

- - 001

## 3 - DADOS DA SOLICITACAO

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
31.443 MICROCREDITO DIM II	2.000,00	18 de 147,58	29 - CAPITAL DE GIRO - PNMP	1102 - PESSOAL

Garantia: Sem Garantia.

## 3.1 - OUTRAS PROPOSTAS EM ANDAMENTO

Data	Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
------	----------	----------------	------------	------------	------------------

CET: 43,97 % a.a

VALOR DISPONIVEL EM 25/07/16 : 2.000,00 TOTAL OP.CREDITO: 2.772,65

AUTORIZO A CONSULTA DE MINHAS INFORMACOES CADASTRAIS NOS SERVICOS DE PROTECAO AO CREDITO  
(SPC, SERASA, CADIN ...) ALEM DO CADASTRO DA CENTRAL DE RISCO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E SISTEMA  
CECRED.

Conjuge co-responsavel? Nao

Conta/dv ou CPF:

, 25 de julho de 2016

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4 - ANALISE DA PROPOSTA

- 002

COMITE DE APROVACAO:

POSSUI BOM HISTORICO DE PAGAMENTOS EMPRESTIMO, COM 13 PARCELAS PAGAS EM DIA,  
POSSUI CAPACIDADE DE PAGAMENTO. CREDITO OFERTADO AGEFAM

## OBSERVACOES:

RESIDE NA CASA DA MAE HA 31 ANOS. TRABALHA NA EMPRESA COMO XXXXXXXXXX  
DESDE 06/2010 COM RENDA DE 1.152,95 MAIS 58,32 DE SALARIO FAMILIA EM FOLHA.  
SOCIA TEM RENDA EXTRA COMO CONSULTORA NATURA DESDE 01/2016. LIBERACAO PARA C  
OMPRA DE ESTOQUE DE PRODUTOS PARA REVENDA. SPC: N/C SCR: APENAS VAV E CARTAO  
CECRED PAGO EM DIA. PCL: FAVORAVEL SEM AVAL, CREDITO OFERTADO AGEFAM.

## Resumo das informacoes do TITULAR

Data da Consulta: 20/07/2016 Reaproveitamento: Sim  
Consulta SCR: 30/04/2016 Qtd. Operacoes: 3 Qtd. IF com ope.: 1  
Endividamento: 1.135,97 Vencidas: 0,00 Prej.: 0,00  
Consulta SPC - 62

Anotacoes negativas	Quantidade	Valor
SPC	Nada consta	
PEFIN/REFIN	Nada consta	
PROTESTO	Nada consta	
CHEQUE SEM FUNDO	Nada consta	

CONSULTADO SPC CONJUGE EM :

## INFORMACOES CADASTRAIS: 1-Ausencia de restricoes.

CENTRAL DE RISCO EM: 30/04/2016	VLR TOTAL SFN C/COOP:	1.135,97
CENTRAL DE RISCO CONJUGE EM:	VLR TOTAL SFN C/COOP:	0,00
QTD DE OPERACOES: 3	QTD DE IF EM QUE POSSUI OPERACOES:	01
OP. VENCIDAS : 0,00		
PREJUIZO : 0,00	CONSULTA DO CCF:	0 CHEQUES
	VALOR TOTAL CCF:	0,00

Sit.: 6-NORMAL - SEM TALAO Rating: A Prov: 0,50 Calc.: A Prov: 0,50

Cheques devolvidos: 0 Data da ultima devolucao: Qtd. Adto. Depositante: 4 dias

EM CL: 0 meses A conta ja causou prejuizo na Coop.: Nao Tem linha de credito 800/900: Nao

Valor Solicitado/Valor do capital: 7,21 vezes  
Liquidez das garantias: 9 - Sem garantia.

Comprometimento da Renda: 36,19%

Patr. Pessoal Livre em Relacao ao Endiv. Total: 3 - Patr. livre.: Ate 2 vezes endividamento.

4.1

## Parecer de Credito do Titular

## Pontos Positivos:

- Cooperado nao teve cheques devolvidos nos ultimos 6 meses.
- Cooperado nao apresenta restricoes no SPC/Serasa.

5 - GARANTIA

[Digite aqui]

Comite de Credito:

Aprovado: ( )

Aprovado com Restricao: ( )

Refazer: ( )

Nao aprovado:( )

Data da Analise: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Observacoes:

---

---

---

Responsavel pela Aprovacao: \_\_\_\_\_

Risco da Proposta:

Operacao: Emprestimo    Contrato:    Risco: B    Nota: 181,00    RISCO BAIXO



## ANEXO C – PROPOSTA ALTO RISCO INADIMPLENTE

PARA USO DA DIGITALIZACAO

89

PROPOSTA DE OPERACAO DE CREDITO PARA PESSOA FISICA - Operacao: FINANCIAMENTO  
 Linha: 1101 - PESSOAL MICROCREDITO DIM I  
 Qualificacao da Operacao: 1 - Operacao normal Produto: Price Pre-Fixado

### 1 - DADOS DO ASSOCIADO

Conta/dv: PA: Nome:  
 CPF/CNPJ: Adm COOP: 31/05/2016 Empresa :  
 Funcao: BALCONISTA Profissao: SERVICOS GERAIS Adm empr: 01/09/2015 Salario: 1.854,42  
 Empresa Conjuge: Salario do Conjuge: 0,00 Salario Outros: 0,00  
 Aluguel(Despesa): 600,00

Bens: AUTOMOVEL XXX 2004 Livre Onus: 100,00 % Qtd/Vlr Parc.: 0 x 0,00 Vlr: 17.000,00

### 2 - HISTORICO DO ASSOCIADO

Saldo Medio do Trimestre: 362,83 Capital: 100,00 Plano de Capital: 20,00 Aplicacoes: 20,44

#### 2.1 - ROTATIVOS ATIVOS

Modalidade	Limites	Saldo Utilizado	C.C./CPF/CNPJ Garantidor	Data do contrato
Cheque Especial	100,00	0,00		02/05/16
Descto. Cheques	0,00	0,00		
Descto. Titulos	0,00	0,00		
Cartao Credito	0,00			31/05/16

#### 2.2 - DEMAIS OPERACOES DE CREDITO ATIVAS ( 99 )

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito	Garantia	Liquidar
-----							
TOTAL							

#### Co-responsabilidade

Contrato	Saldo Devedor	Prestacoes	Atraso/Parcela	Finalidade	Linha de Credito
Responsabilidade					
-----					
TOTAL	0,00		0,00	0,0000	

#### 2.3 - ULTIMAS OPERACOES DE CREDITO LIQUIDADAS ( 4 )

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de credito	Liquidacao	Pontualidade
----------	----------------	------------	------------	------------------	------------	--------------

[Digite aqui]

001 3 - DADOS DA SOLICITACAO

Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
31.299 MICROCREDITO DIM I	3.000,00	18 de 203,30	30 - AQUIS E MANUT MAQ/EQUIP PNMP	1101 - PESSOAL

Garantia: Sem Garantia.

3.1 - OUTRAS PROPOSTAS EM ANDAMENTO

Data	Contrato	Valor Operacao	Prestacoes	Finalidade	Linha de Credito
------	----------	----------------	------------	------------	------------------

CET: 27,87 % a.a

VALOR DISPONIVEL EM 21/07/16 : 3.000,00 TOTAL OP.CREDITO: 100,00

AUTORIZO A CONSULTA DE MINHAS INFORMACOES CADASTRAIS NOS SERVICOS DE PROTECAO AO CREDITO  
(SPC, SERASA, CADIN ...) ALEM DO CADASTRO DA CENTRAL DE RISCO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E SISTEMA  
CECRED.

Conjuge co-responsavel? Nao

Conta/dv ou CPF:

21 de julho de 2016

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COMITE DE APROVACAO:

## OBSERVACOES:

Socia reside em \*\*\*\*\* ha 1 ano, paga aluguel, anteriormente residia em \*\*\*\*\* , trabalha na \*\*\*\* ha 1 ano, anteriormente trabalhava como representante comercial, possui renda aproximada de 3mil/mes, porem em folh a recebe 1800,00, esta movimentando o extra renda na conta. Liberacao destin a-se a compra de maquinas de costura para sua mae, que reside com o \*\*\*\*\*. S CR n/c. PCL: favoravel.

## Resumo das informacoes do TITULAR

Data da Consulta: 21/07/2016 Reaproveitamento: Sim  
 Consulta SCR: 30/04/2016 Qtd. Operacoes: 0 Qtd. IF com ope.: 0  
 Endividamento: 0,00 Vencidas: 0,00 Prej.: 0,00  
 Consulta SPC - 62

Anotacoes negativas	Quantidade	Valor
SPC	Nada consta	
PEFIN/REFIN	Nada consta	
PROTESTO	Nada consta	
CHEQUE SEM FUNDO	Nada consta	

CONSULTADO SPC CONJUGE EM :

INFORMACOES CADASTRAIS: 1-Ausencia de restricoes.

CENTRAL DE RISCO EM: 30/04/2016	VLR TOTAL SFN C/COOP:	0,00
CENTRAL DE RISCO CONJUGE EM:	VLR TOTAL SFN C/COOP:	0,00
QTD DE OPERACOES: 0	QTD DE IF EM QUE POSSUI OPERACOES:	00
OP. VENCIDAS : 0,00		
PREJUIZO : 0,00	CONSULTA DO CCF:	0 CHEQUES
	VALOR TOTAL CCF:	0,00

Sit.: 6-NORMAL - SEM TALAO Rating: A Prov: 0,50 Calc.: Prov: 0,00

Cheques devolvidos: 0 Data da ultima devolucao: Qtd. Adto. Depositante: 0 dias

EM CL: 0 meses A conta ja causou prejuizo na Coop.: Nao Tem linha de credito 800/900: Nao

Valor Solicitado/Valor do capital: 30,00 vezes  
 Liquidez das garantias: 9 - Sem garantia.

Comprometimento da Renda: 10,96%

Patr. Pessoal Livre em Relacao ao Endiv. Total: 1 - Patr. livre.: Acima de 4 vezes endividament

4.1

## Parecer de Credito do Titular:

## Pontos Positivos:

- Cooperado nao teve cheques devolvidos nos ultimos 6 meses.
- Cooperado nao apresenta restricoes no SPC/Serasa.

Pontos de Atencao:

- Comprometimento de renda do cooperado (considerando o aluguel) eh de 43,10%.
- Cooperado reside a 6 meses ou menos em imovel ALUGADO (Inicio de Residencia: 01/01/2016). Apresentar contrato de locacao.
- Cooperado tem 6 meses ou menos de conta (Data de abertura da conta: 31/05/2016).

5 - GARANTIA

- - 003

Comite de Credito:

[Digite aqui]

Aprovado: ( )  
Aprovado com Restricao: ( )  
Refazer: ( )  
Nao aprovado:( )

Data da Analise: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Observacoes:

---

---

---

Responsavel pela Aprovacao: \_\_\_\_\_

Risco da Proposta:

Operacao: Emprestimo    ContratoRisco: A    Nota: 164,00    RISCO BAIXO