

ANÁLISE COMPATIVA DE INADIMPLÊNCIA EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: UM DIAGNÓSTICO DA PERCEPÇÃO DOS GESTORES

Sandra Martins Moreira (UNISEP) sandra@unisep.edu.br
Hemerson Ricardo Biancato Onorio (UNISEP) hemerson_rikk@hotmail.com
Maria Cristina Woll Crestani (UNISEP) mariacristina@unisep.edu.br

Resumo:

Com o mundo cada vez mais capitalista, o crédito torna-se uma das principais maneiras de conseguir recursos financeiros, seja para fazer investimentos ou apenas para pagamento de débitos. Assim este trabalho teve como principal objetivo, analisar os índices de inadimplência em instituições financeiras. Esse problema que está cada vez mais constante e parece não ter um fim tão próximo, torna-se uma variável preocupante para comércios, instituições e demais entidades, pois as perdas também aumentam e os lucros vão ficando cada vez mais escassos. Portanto, foi formulada e aplicado, buscando entender e explicar as principais causas e motivos que estão levando as pessoas estarem cada vez mais inadimplentes, através de um questionário aplicado nas instituições financeiras de caráter pública e privada e de sistema de cooperação nos municípios de Santa Izabel do Oeste e Realeza, observando em seus clientes o seu perfil e a sua classe econômica, além de levantamentos baseados pelo sexo e pela idade. Como procedimento metodológico utilizou-se uma pesquisa Bibliográfica, estudo de caso com aplicação de questionários. Para a configuração da pesquisa, analisou-se informações do mês de Outubro de 2014, das atividades financeiras que a instituição oferece aos seus clientes, buscando identificar também as atividades com mais índices negativos, conhecendo assim o perfil do cliente inadimplente. Conclui-se que a grande dificuldade das entidades é diminuir os números de inadimplência, e que a conscientização das pessoas é o primeiro passo para a melhora desses índices.

Palavras-Chave: Inadimplência. Crédito. Instituição Financeira. Índice.

COMPARATIVE ANALYSIS OF DEFAULT IN FINANCIAL INSTITUTIONS: A DIAGNOSIS OF PERCEPTION OF MANAGERS

Abstract

With the world increasingly capitalist, credit becomes one of the main ways to get financial resources, either to make investments or just to pay debts. Thus, the main objective of this study was to analyze the default rates in financial institutions. This problem, which is increasingly constant and does not seem to have such an end, becomes a worrisome variable for trades, institutions and other entities, as losses also increase and profits are becoming more and more scarce. Therefore, it was formulated and applied, trying to understand and explain the main causes and reasons that are causing people to be increasingly in default, through a questionnaire applied in public and private financial institutions and a cooperation system in the municipalities of Santa Izabel of the West and Royalty, observing in their clients their profile and their economic class, besides surveys based on sex and age. As a methodological procedure, a Bibliographic research was used, a case study with questionnaires. For the configuration of the research, we analyzed information from October 2014 on the financial activities that the institution offers its clients, seeking to identify also the activities with more negative indexes, thus knowing the profile of the defaulting client. It is concluded that the great difficulty of the entities is to reduce the numbers of default, and that the awareness of the people is the first step to the improvement of these indices.

Key-words: Delinquency. Credit. Financial institution. Index

1. Introdução

Percebe-se que a sistemática da nossa economia passa por períodos de expressivas mudanças, em um contexto geral, a qual acaba por interferir da vida dos agentes econômicos, os quais estão condicionados a demanda de variáveis na qual permeia a economia.

Dos muitos fatores que interferem na vida dos agentes, atenta-se para a influência também das instituições financeiras, as quais podem ser comparadas como um comércio normal, pois assim como uma empresa comum ela necessita vender os seus produtos e serviços para seus clientes, conseguindo assim a sua sustentabilidade econômica. Nessa disputa, a instituição sempre encontrou algumas dificuldades como a concorrência ou os níveis de inflação, mas, nada comparado com a maior preocupação de todas, a inadimplência.

Para Porto (2014), a inadimplência é gerada toda a vez que, o não pagamento de um compromisso financeiro a outrem é realizada, até a data do vencimento, ou o descumprimento de um contrato ou qualquer de suas condições. Ou seja, toda a vez que é feita uma negociação, seja ela em moeda corrente ou através de contrato, sempre é negociado um prazo para cumprimento das obrigações, e ao passar por esse tempo limite, o contratante acaba se tornando inadimplente.

Nos jornais, todos os dias as notícias indicam que a crescente dos números está cada vez maior, o que é ruim para todos, pois, além da instituição estar sendo prejudicada os demais clientes entram nessa espécie de “bola de neve”, pagando maiores juros para compensar a perda das instituições.

Podem-se entender a inadimplência por vários motivos, como a má concessão do crédito disponível, a situação econômica a qual o país se encontra ou até mesmo a constatação do baixo poder aquisitivo atual da população, mas ninguém melhor para ressaltar esses números do que as próprias instituições credoras, (BLATT, 2004).

Com base nisso, observa-se a necessidade dessa pesquisa, com o intuito de buscar o perfil do inadimplente nas instituições financeiras dos municípios de Santa Izabel do Oeste e Realeza. Esse perfil busca separar os clientes por sexo, idade e por renda financeira e ainda analisar em qual dos serviços prestados pela instituição tem os maiores índices de falta de pagamento. Além da busca desse perfil, também será feita uma análise para verificar em qual modelo de instituição os clientes tem mais dificuldade de honrar seus compromissos.

Assim o trabalho tem como pergunta de pesquisa: Qual a percepção dos gestores das instituições financeiras sobre a inadimplência de seus clientes?

2. Referencial Teórico

Para haver inadimplência, deve-se existir a concessão do crédito. Esse crédito fornecido pela instituição financeira é estipulado de diversas formas, dependendo da sua modalidade, valor e finalidade.

De acordo com Blatt (2004), o significado da palavra crédito vem do latim *creditum*, que significa crer, confiar, acreditar e também é derivado do substantivo *creditor*, que significa confiança, ou seja, a instituição que fornece o crédito não está apenas concedendo um valor ou um contrato, mas sim um modelo de confiança a qual permite ao cliente o pagamento estipulado, ou o cumprimento do contrato até a data afirmada em questão.

Todo o crédito tem risco, e com o mercado cada vez mais competitivo, as instituições tendem a

arriscar mais, principalmente, para garantir o seu orçamento e gerar lucros. Esse risco para Lima (2002) é a probabilidade de algo que é acordado não se concretize por algum motivo. Quando esse acordo envolve valores é preciso avaliar a operação em seu conjunto e utilizar mecanismos para minimizar este risco.

2.1 Inadimplência

A maioria das instituições, evidencia Blatt (2004), sofre com os consumidores inadimplentes. Esse é um fator que mais atinge os ramos comerciais e de serviços, fazendo que todos tenham o sentimento de estarem desprotegidos financeiramente.

Muitos são os fatores que levam as pessoas a inadimplência. Para Fiorentini (2010) os pontos mais relevantes são:

- Dificuldades financeiras pessoais que impossibilitam o cumprimento de suas obrigações;
- Falta de emprego;
- Problemas com doença;
- Falta de educação no controle dos gastos;
- Uso do dinheiro com compras supérfluas;
- Má fé.

Outro fator que pode ser determinante para os índices de inadimplência é a concorrência, que muitas vezes se torna desleal. Algumas instituições que tem mais necessidade de repor seu caixa acabam não sendo tão rigorosas nos quesitos de perfil dos clientes, acarretando dificuldades para ela e para todo o mercado no setor a qual exerce sua atividade.

O sujeito inadimplente também pode ser conhecido como mau-pagador. Para Teixeira (2001) o mau-pagador pode ter no mínimo três tipos de perfis:

- a) O “verdadeiro mau pagador”. Esse perfil está definido para aquela pessoa que tem intenções de lesar o credor simplesmente, e recusa a pagar ou tenta prolongar ao máximo o pagamento.
- b) O “mau pagador ocasional”. Compreende-se nesse perfil a pessoa que não teve a intenção de enganar o credor quando solicitou o pedido de crédito, mas por algum motivo pessoal não tem condições de cumprir suas obrigações.
- c) O “devedor crônico”. Enquadram-se neste perfil aqueles que por um motivo ou outro, sempre atrasam, mas acabam pagando. Nesse modelo, quando bem administrados e controlados pelo credor, podem ser excelentes fontes de lucro, principalmente ao que se refere a juros e mora.

No entanto podem-se analisar dois fatores como os principais vilões a que corresponde a inadimplência: a legislação, que está na maioria das ocasiões, sempre a favor do cliente e a falta de readaptação das instituições credoras à uma nova realidade do mercado financeiro.

2.1.1. Risco de Crédito

Um dos problemas que permeia no mercado financeiro, aborda Nogueira (2005) é, os riscos de crédito. Por mais procedimentos estratégico de consulta, os concedente tem a noção de que a possibilidade de não reaver os valores emprestados é expressivo.

Verifica-se que, os riscos organizacionais estão classificados em quatro dimensões, sendo: Risco de Mercado, Risco Legal, Risco Operacional e o Risco de Crédito, (DUARTE Jr, 2005).

Assim a Risco de Crédito ocorre quando o tomador por alguma razão possa não devolver o valor emprestado.

2.2 Instituições Financeiras

Para Porto (2014), O Sistema Financeiro Nacional pode ser definido como o conjunto de instituições e órgãos que regulam, fiscalizam e executam as operações relativas à circulação de moeda e do crédito. É formado por um conjunto de instituições financeiras públicas e privadas.

Esse sistema, comenta Blatt (2004), que controla todas as instituições que são ligadas as atividades econômicas do país, é constituída também por diversos grupos. O grupo mais importante dentro desse sistema é o Conselho Monetário Nacional. Esse conselho é essencial por tomar as decisões mais importantes, para que o país funcione de maneira sadia. O Conselho Monetário Nacional tem dentro de si muitos integrantes que são importantes, cada um em sua função.

O Banco Central do Brasil, discorre Porto (2014), é a instituição máxima de todas as demais instituições financeiras. Essa organização, que é conhecida como o “banco dos bancos” é responsável por toda a distribuição de valores corrente no país e possui poderes e exclusividade de emissão de papel moeda, além de exercer em sua soberania de o papel de banqueiro do estado.

Disposto pelo Banco Central (2014), as organizações ocupam uma posição de destaque no âmbito do sistema de pagamento. São elas: os bancos comerciais, os bancos múltiplos com carteira comercial, as caixas econômicas e, em plano inferior, as cooperativas de crédito. Essas instituições captam depósito à vista e, em contrapartida, oferece a seus clientes, pessoas físicas ou jurídicas, contas de depósito que são utilizadas para a movimentação de recursos para pagamentos.

Na sequência verifica-se sobre os modelos de instituições financeiras a qual fazem parte a pesquisa destina desse trabalho, bem como as suas principais características.

2.2.1 Instituição Financeira Pública

As Instituições Financeiras Públicas, aborda Porto (2014), podem ser conhecidas como instituições financeiras especiais. Atualmente no Brasil, encontram-se três organizações a qual o governo federal tem participações diretas em nível nacional. São elas: Banco do Brasil (BB), Caixa Econômica Federal (CEF) e o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDS). O Banco da Amazônia e o Banco do Nordeste também são instituições públicas, porém suas atuações são somente em caráter regional.

Dentre essas instituições, ficou escolhida para dar ênfase a esse trabalho o Banco do Brasil.

O BB é organizado sob o regime de direito privado, constituída como sociedade de economia mista, na qual a União possui uma participação em 68,7% das suas ações. Foi o primeiro banco constituído no Brasil e o quarto em nível mundial.

Segundo a lei nº4.595, ele tem a função de ser o instrumento de execução da política creditícia e financeira do governo federal, agindo como agente financeiro do Tesouro, cabendo a ele de receber tributos e créditos, realizar pagamentos previstos no orçamento da

União e executar política de preços mínimos, executar serviços de interesse do Governo Federal e do Banco Central, e só serviços de compensação de cheques e outros papéis, arrecadador de depósitos compulsórios executor de compra e venda de moeda estrangeira por conta própria e do Banco Central, executor da política de comércio exterior, financiador das atividades industriais e rurais, difusor e orientador de crédito, suplementado a rede bancária.

2.2.2 Instituição Financeira Privada

As instituições financeiras privadas são os Bancos Comerciais. Essas instituições devem ser constituídas obrigatoriamente sob a forma de sociedade anônima e sua denominação social deve contar a expressão “Banco” (Resolução 2.099, de 1994).

O objetivo principal dessas instituições para Porto (2014) é proporcionar o suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e em médio prazo, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral.

A captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica do banco comercial, os quais possam também captar depósitos a prazo.

Algumas instituições financeiras privadas são: Itaú, Santander, Bradesco, entre outras.

2.2.3 Cooperativas de Crédito

Retrata a Lei 5.764/71, definindo a política nacional do cooperativismo como sendo a atividade decorrente das iniciativas ligadas ao sistema cooperativo, originárias no setor público e privado, isolas ou coordenadas entre si, desde que reconhecido o seu interesse público e institui-se o regime jurídico das sociedades cooperativas.

A cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada por uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente, com forma e natureza jurídicas próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos, constituída para prestar serviços aos seus associados.

Disposto pelo Banco Central (2014), o objetivo da constituição de uma cooperativa de crédito é prestar serviços financeiros de modo mais simples e vantajoso aos seus associados, possibilitando, o acesso ao crédito e outros produtos financeiros (aplicações, investimentos, empréstimos, financiamentos, recebimento de contas, seguros, etc.).

Alguns exemplos de cooperativas de crédito são: Sicredi, Cresol, Sicoob, etc.

3. 3. Metodologia da Pesquisa

No que se refere os procedimentos de metodologia, este se baseou em uma pesquisa bibliográfica, descritiva, com aplicação de questionário e Estudo de Caso, mediante a utilização do método dedutivo.

De acordo com Gil (2008 p. 44) “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Portanto a "pesquisa descritiva está entre as pesquisas exploratórias e explicativas, funcionando como uma espécie de intermediário, já que não é tão preliminar quanto à primeira nem tão aprofundada como a segunda" (LONGARAY *et al*, 2006, p. 81).

Para melhor obtenção dos resultados foi elaborado um tipo de questionário fechado para os gestores das instituições financeiras, com questões diversas necessárias para analisar para devido objetivo deste trabalho.

O questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante (respondente). O questionário, numa pesquisa, é um instrumento ou programa de coleta de dados. Se sua confecção for feita pelo

pesquisador, seu preenchimento será realizado pelo informante ou respondente. (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 109).

O estudo de caso é uma modalidade, na concepção de Gil (2002) de pesquisa amplamente utilizada no campo das ciências sociais, não é exatamente uma metodologia e sim uma estratégia de pesquisa.

4 Apresentação e Análise dos Dados

4.1 Breve histórico das instituições

O Banco do Brasil (BB) foi o primeiro banco a operar no País e, hoje, é a maior instituição financeira do Brasil. Possui mais de duzentos anos de existência, sendo sua marca um das mais conhecidas e valiosas que o país possui. Sua missão segundo seu próprio site (2014) é “ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender as expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento para o País”. Em Santa Izabel do Oeste o Banco do Brasil atua desde 1982.

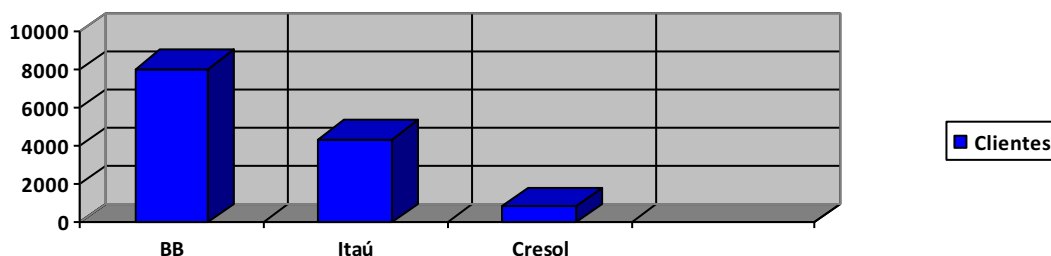
Na pesquisa sobre a instituição privada, o Banco Itaú Unibanco S/A é considerado o maior banco de todo o hemisfério sul. Foi fundado em São Paulo no ano de 1943 com o simples nome de Banco Central de Crédito. O sucesso e o crescimento da instituição se devem a compras de varias instituições menores e principalmente a fusão com o banco Unibanco a partir de novembro de 2008 (2014). A instituição tem a sua atividade na cidade de Realeza desde a aquisição do banco estatal Banestado no ano de 2000.

A Cooperativa de Crédito Cresol (2014) foi criada nos anos 80 e aprimorada nos anos 90. As primeiras agências foram criadas no ano de 1996 entre o sudoeste e o centro-oeste do Paraná. Essa cooperativa tem como exclusividade o atendimento ao crédito rural com interação solidaria. Sua missão é “promover a inclusão social da Agricultura Familiar através do crédito da poupança, e da apropriação do conhecimento, visando o desenvolvimento local e a sustentabilidade institucional. A Cresol atua em Santa Izabel do Oeste desde o ano de 2001.

4.2 Comparação dos Dados

Todos os dados, números e percentuais aos quais foram indicados nas respostas das pesquisas fazem parte da realidade de cada instituição entre o período de outubro e novembro de 2014.

Na primeira pergunta, buscou-se identificar a quantidade de clientes que a instituição possui. Os resultados foram os seguintes: Banco do Brasil 8.025 clientes, Itaú 4.380 e Cresol 843 sócios.

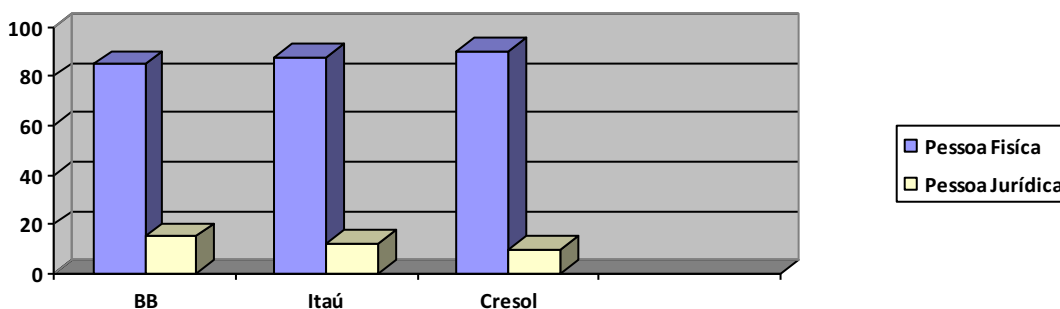


Fonte: Autores (2014)

Figura 1- Total de Clientes

Na sequência, a pergunta foi estipulada para saber qual a porcentagem de clientes existente

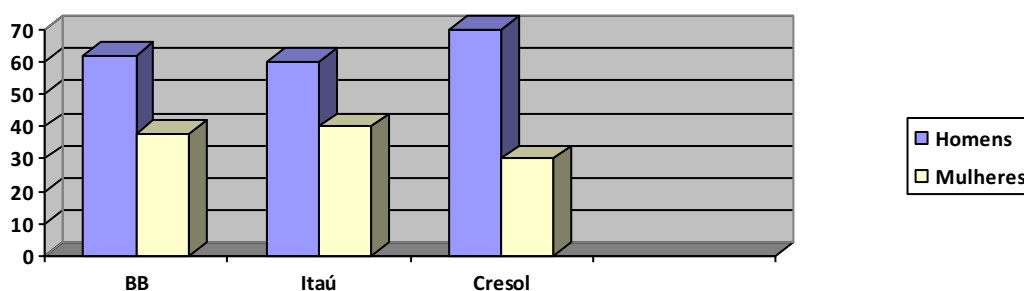
entre pessoas jurídicas (PJ) e físicas (PF). Os números foram: BB 6.821 (84,99%) pessoas físicas e 1.204 (15,01%) pessoas jurídicas, Itaú 3829 (87,44%) PF e 551 (12,56%) PJ e Cresol 759 (90,0%) PF e 84 (10,0%) PJ.



Fonte: Autores (2014)

Figura 2 - Clientes Pessoas Físicas e Jurídicas

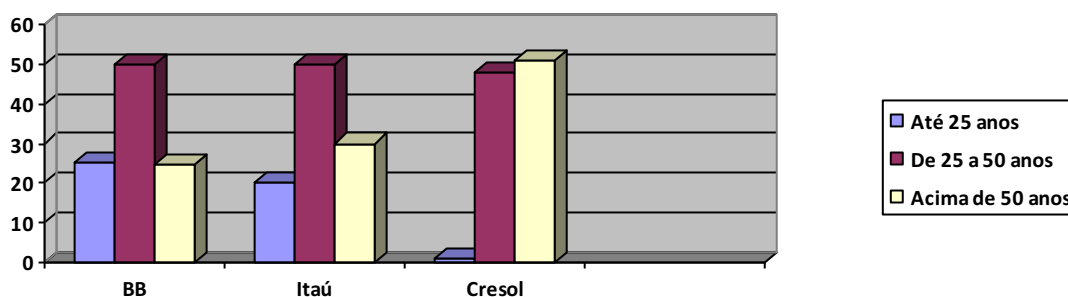
Na terceira pergunta a abordagem foi feita para identificar as porcentagens dos clientes físicos entre homens e mulheres, os resultados foram: BB 62,0% homens e 38,0% mulheres, Itaú 60,0% homens e 40,0% mulheres e Cresol 70,0% homens e 30,0% mulheres.



Fonte: Autores (2014)

Figura 3 – Clientes Divididos por Sexo

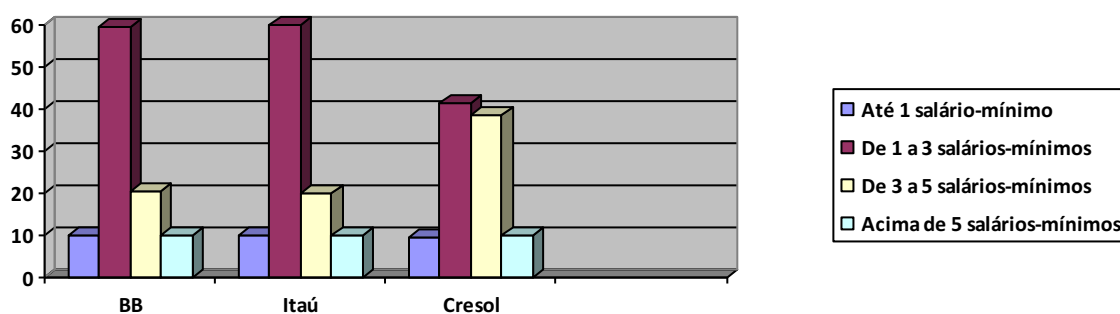
A próxima pergunta referia-se a porcentagens que determinava a faixa etária dos clientes das agências, obtendo os seguintes dados: BB 25,07% clientes tem até 25 anos, 50,03% de 25 a 50 anos e 24,90% acima de 50 anos, Itaú 20,0% clientes até 25 anos, 50,0% de 25 a 50 anos e 30,0% acima de 50 anos e a Cresol com 5,95% até 25 anos, 45,92% de 25 a 50 anos e 48,13% acima de 50 anos.



Fonte: Auotes (2014)

Figura 4 - Clientes Divididos por Faixa Etária

A pergunta de número cinco do questionário, busca conhecer a renda média dos clientes físicos de cada instituição. As respostas foram as seguintes: BB 10,1% clientes ganham até 1 salário-mínimo, 59,3% de 1 a 3 salários-mínimos, 20,4% de 3 a 5 salários-mínimos e 10,2% ganham acima de 5 salários-mínimos. Itaú 10% clientes ganham até 1 salário-mínimo, 60% de 1 a 3 salários-mínimos, 20% de 3 a 5 salários-mínimos 10% ganham acima de 5 salários-mínimos e na Cresol 9,7% ganham até 1 salário-mínimo, 41,5% de 1 a 3 salários-mínimos, 38,6% de 3 a 5 salários-mínimos e 10,2% ganham acima de 5 salários-mínimos.



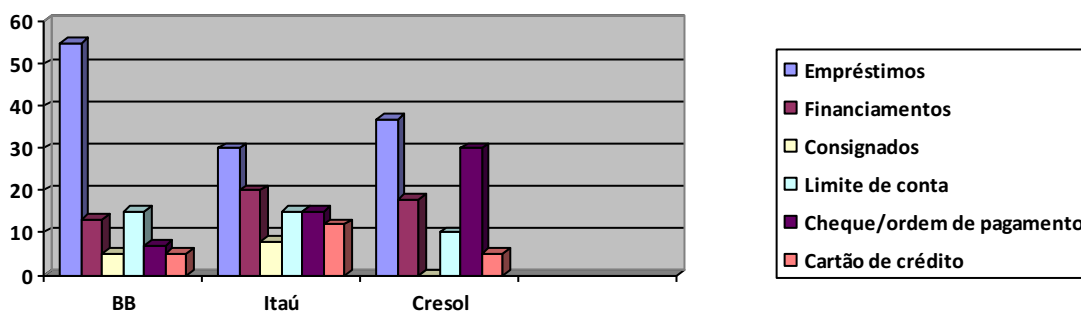
Fonte: Autores (2014)

Figura 5 - Clientes Divididos por Renda

Em pergunta foi observado que as linhas de créditos das instituições são semelhantes, identificando apenas a Cresol como instituição que não disponibiliza consignado. As demais linhas estão disponíveis para todas as agências, são elas: Empréstimos, financiamentos, limite de conta, cheque/ordem de pagamento e cartão de crédito.

Logo após, fui buscado descobrir qual a porcentagem aproximada que representava o total da inadimplência ativa na agência, resultando nos seguintes números: BB 15%, Itaú 12% e Cresol 7,5%.

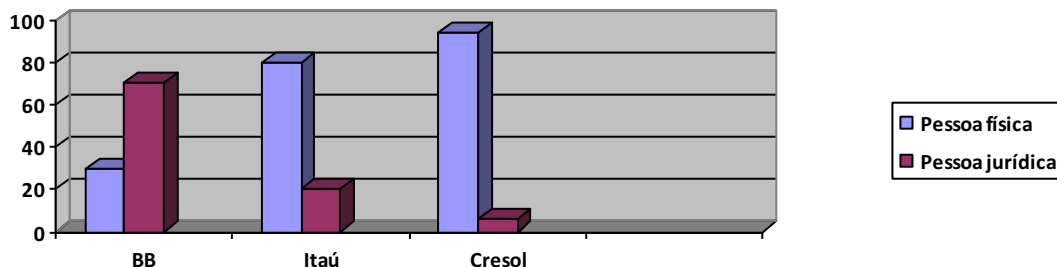
Depois de identificado a porcentagem aproximada da inadimplência ativa, buscou-se identificar essa proporção distribuída entre as linhas de crédito na qual a agência trabalha. Os resultados aproximados foram: BB 55% empréstimos, 13% financiamentos, 5% consignados, 15% limite de conta, 7% cheque/ordem de pagamento e 5% cartão de crédito. Itaú 30% empréstimos, 20% financiamentos, 8% consignados, 15% limite de conta, 15% cheque/ordem de pagamento e 12% cartão de crédito. Cresol 37% empréstimos, 18% financiamentos, 10% limite de conta, 30% cheque/ordem de pagamento e 5% cartão de crédito



Fonte: Autores (2014)

Figura 6 - Inadimplência Distribuída por Operação de Crédito

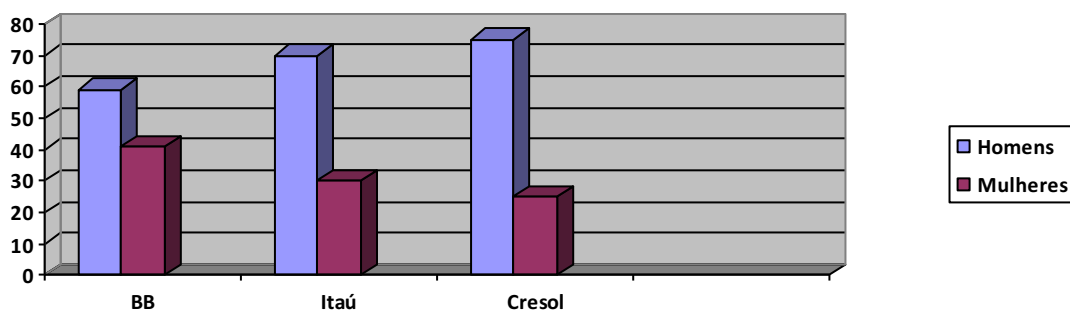
A nona pergunta identifica a distribuição da inadimplência entre as pessoas físicas e jurídicas. Os resultados conferidos foram os seguintes: BB 30% pessoas físicas e 70% pessoas jurídicas, Itaú 80% pessoas físicas e 20% pessoas jurídicas, Cresol 94% pessoas físicas e 6% pessoas jurídicas.



Fonte: Autores (2014)

Figura 7 - Inadimplência Distribuída por Pessoa Física e Jurídica

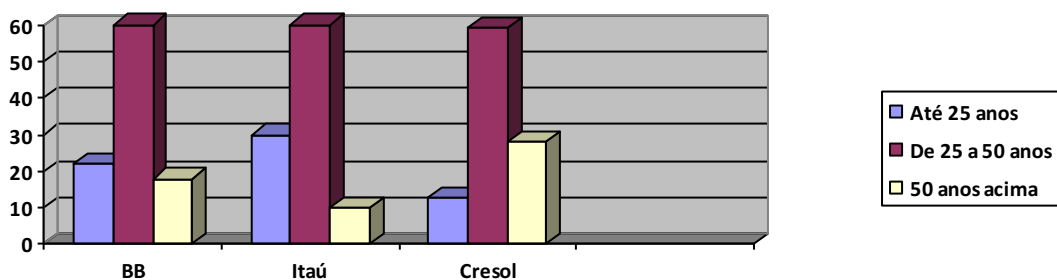
Sobre o percentual registrado dentre as pessoas físicas, foi também pesquisado as proporções entre homens e mulheres com a inadimplência, resultando nos seguintes dados: BB 59% homens e 41% mulheres, Itaú 70% homens e 30% mulheres e a Cresol com 75% homens e 25% mulheres.



Fonte: Autores (2014)

Figura 8 - Inadimplência Distribuída por Sexo

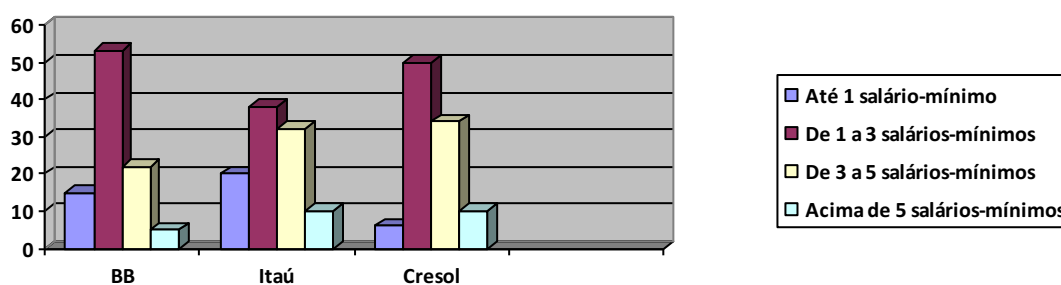
Ainda entre as pessoas físicas, foram colhidas as informações da faixa etária dos clientes inadimplentes, os números foram: BB 22% clientes tem até 25 anos, 60% de 25 a 50 anos e 18% acima de 50 anos, Itaú 30% clientes até 25 anos, 60% de 25 a 50 anos e 10% acima de 50 anos e a Cresol com 13% até 25 anos, 59% de 25 a 50 anos e 28% acima de 50 anos.



Fonte: Autores (2014)

Figura 9 - Inadimplência Distribuída por Faixa Etária

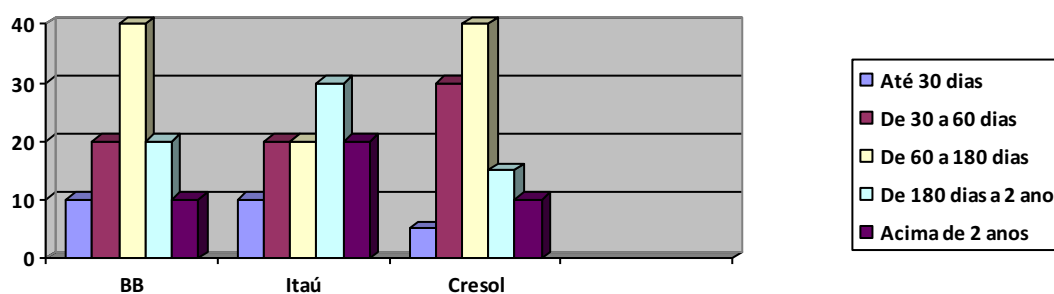
Com relação à inadimplência das pessoas físicas, a pergunta realizada buscava identificar o percentual referente à renda dos clientes. Os resultados foram os seguintes: BB 15% clientes até 1 salário-mínimo, 53% de 1 a 3 salários-mínimos, 22% de 3 a 5 salários-mínimos e 5% ganham acima de 5 salários-mínimos. Itaú 20% clientes ganham até 1 salário-mínimo, 38% de 1 a 3 salários-mínimos, 32% de 3 a 5 salários-mínimos 10% ganham acima de 5 salários-mínimos e na Cresol 6% até 1 salário-mínimo, 50% de 1 a 3 salários-mínimos, 34% de 3 a 5 salários-mínimos e 10% acima de 5 salários-mínimos.



Fonte: Autores (2014)

Figura 10 - Inadimplência Distribuída por Renda

Outra pergunta relevante aplicada nas instituições, buscava identificar qual seria o tempo médio em que os clientes inadimplentes demoram em quitar os débitos perante a agência, os dados aproximados foram: BB 10% demoram até 30 dias, 20% de 30 a 60 dias, 40% de 60 a 180 dias, 20% de 180 dias a 2 anos e 10% acima de 2 anos. Itaú 10% demoram até 30 dias, 20% de 30 a 60 dias, 20% de 60 a 180 dias, 30% de 180 dias a 2 anos e 20% acima de 2 anos. Cresol 5% demoram até 30 dias, 30% de 30 a 60 dias, 40% de 60 a 180 dias, 15% de 180 dias a 2 anos e 10% acima de 2 anos.



Fonte: Autores (2014)

Figura 11 - Média de Tempo de Inadimplência

Todas as agências afirmaram que trabalham com atividades ou incentivos para que os clientes não fiquem, ou regularizem suas inadimplências. A Cresol faz campanhas de recuperação de crédito e renegociações, o Itaú faz campanhas com descontos especiais para receber as dívidas e o Banco do Brasil além de oferecer linhas de renegociação, também realiza parcelamentos através de empresa terceirizada e ainda possibilitando que o cliente faça um reescalonamento das operações em atraso através da Internet ou na própria agência.

A décima quinta pergunta pediu aos gerentes, em suas opiniões, quais eram os principais motivos que levam os clientes a não conseguirem pagar seus compromissos. Todos os

gerentes enfatizaram como maior problema o descontrole financeiro. O Banco do Brasil ainda afirmou que boa parte dos débitos existe pela perda de empregos dos clientes. A Cresol por ser uma cooperativa voltada a agricultura também cita a variação climática como a estiagem como motivo de não pagamento dos débitos.

A última pergunta realizada também fazia menção as opiniões próprias dos gerentes sobre quais seriam as suas sugestões para que os índices de inadimplência possam ser reduzidos. O Itaú afirmou que as pessoas precisam ter uma maior educação financeira. A Cresol afirmou que falta planejamento financeiro e, que os produtores devem sempre analisar a viabilidade de projetos na propriedade. E por último o BB afirma que os clientes devem sempre acompanhar detalhadamente suas receitas de despesas, não comprometer mais que 30% de suas rendas, não fazer compras desnecessárias e compras por impulso, traçar metas e objetivos e viver sempre de acordo com o seu padrão de vida.

5. Considerações finais

Após a apuração do resultado das pesquisas, nota-se que em muitos casos, as agências têm perfis semelhantes em alguns critérios, mas quando analisa-se os números mais precisamente as diferenças começam a aparecer em diversas maneiras.

O Banco do Brasil foi a agência que mais registrou clientes, com 8025. O Itaú registrou 4380 clientes e a Cresol 843 clientes. Essa diferença enorme entre o BB e a Cresol deve-se principalmente pelo fato de a cooperativa estender a sua agência apenas para agricultores. A cooperativa também registrou a maior porcentagem de clientes pessoa física com 90% dos seus associados, ficando o BB com 85% e o Itaú com 88% de clientes físicos. A Cresol ainda mostrou que possui a maior porcentagem de homens entre seus clientes com 70%. O BB e o Itaú demonstraram possuir 62% e 60% respectivamente de clientes homens em seu quadro.

Ainda analisando os perfis de clientes, a Cresol foi a instituição com o maior número de clientes acima de 50 anos com mais de 48% dos associados. Em contraprova ela também tem o menor número de clientes até 25 anos com menos de 6%. O BB e o Itaú registraram ambos 50% dos clientes na faixa de 25 a 50 anos. Já na questão da renda dos clientes, o Itaú demonstrou que 60% de seus clientes e o BB mais de 59% possuem uma renda entre 1 e 3 salários-mínimos. Já a Cresol registrou nessa mesma faixa 41,5% de seus clientes, e bem próxima dessa porcentagem chegou os seus clientes com renda entre 3 e 5 salários-mínimos com mais de 38%.

Já nos números sobre a inadimplência, a Cresol foi a instituição que demonstrou o menor número ativo, ficando em torno de 7,5%. O BB apresentou 15% e o Itaú 12% de inadimplência ativa em suas agências. Ainda em porcentagem sobre esses números as três agências informaram que as operações de empréstimo são as que mais causam inadimplência. BB, Itaú e Cresol indicaram os números de 55%, 30% e 37% respectivamente. As operações que menos resultaram em inadimplência foram de cartão de crédito para o BB e a Cresol, ambos com 5% e de 8% em consignados para o Itaú.

O BB informou que a maioria das inadimplências está ligada as pessoas jurídicas com 70%. Já o Itaú e a Cresol informaram como maioria os clientes físicos com 80% e 94% respectivamente. Pela proporção de renda, todas as instituições afirmaram a maior inadimplência entre os clientes que ganham de 1 a 3 salários-mínimos, BB com 53%, Itaú 38% e Cresol 50%. Outro dado a qual a resposta foi unânime foi entre a faixa etária dos inadimplentes. BB e Itaú com 60% e Cresol com 59%, informaram que os clientes entre 25 e 50 anos são os mais inadimplentes.

Outra pergunta muito relevante para o trabalho recolheu os dados sobre o prazo médio que a

agência demora em receber dos credores. Cresol e BB afirmaram que 40% dos inadimplentes quitam suas dívidas entre 60 a 180 dias. Já o Itaú informou que a maioria paga os seus débitos entre 180 dias a 1 ano com 30% dos inadimplentes.

Todas as agências confirmam que realizam campanhas e atividades para reintegrar seus clientes inadimplentes às operações normais. Descontos de juros e negociações são feitas frequentemente. Outro fator em que todas as agências concordam é que o descontrole financeiro é o principal motivo dos clientes estarem endividados. A pesquisa também apontou a perda de emprego e o clima como fatores de inadimplência.

Pode-se verificar que todas as sugestões registradas pelos gerentes das instituições são válidas, porém a prática não se confirma em nosso dia a dia, o que pode começar a virar um problema cultural e não individual. A educação financeira e o planejamento encabeçam a lista de sugestões. O comprometimento acima da renda ganha também é cabível a tornar o cliente inadimplente.

Então torna-se evidente que não depende apenas das instituições os altos números de devedores, e sim, de cada pessoa que deseja utilizar os seus benefícios. Também pode-se dizer que quanto maior os números da inadimplência, maior são os juros e menor são as linhas de crédito, ou seja, todos saem perdendo.

Referências

- ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- BLATT, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático**. 2º ed. São Paulo: Nobel, 2004.
- BRASIL. **Lei Nº 5.764**, de 16 de dezembro de 1971. Publicado na mesma data pela Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15764.htm. Capturado em 22 de Out. de 2014.
- _____, Banco do. **História do Banco do Brasil AS**. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portallbb/page22,3669,3669,22,0,1,8.bb?codigoNoticia=29857>. Capturado em 25 de Out. de 2014.
- _____, Banco Central. **História do BC**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?HISTORIABC>. Capturado em 25 de Out. de 2014.
- CRESOL. **Institucional – Quem Somos**. Disponível em: <http://www.cresol.com.br/site/conteudo.php?id=1>. Capturado em 25 de Out. de 2014.
- DUARTE JR, Antonio Marcos. **Gestão de Riscos para Fundos de Investimentos**. São Paulo: Pretince Hall, 2005.
- FIORENTINI Sandra Regina. **Consultora do SEBRAE/SP**. Disponível em: http://www.sebraesp.com.br/midiateca/publicacoes/artigos/financas_contabilidade/cuidado_inadimplencia. Capturado em 18 de Out. de 2014.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- ITAÚ, Banco. **Sobre o Itaú**. Disponível em: <https://www.itaubr.com.br/sobre/>. Capturado em 25 de Out. de 2014.
- LONGARAY, et al. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). São Paulo: Atlas, 2006.
- NAVES DE LIMA, Adriano. **Risco de Crédito: Enfoque para a micro e pequena empresa recém constituída**. 1. ed. Franca: Facef, 2002.
- NOGUEIRA, Vanessa Zanatta Machado. **Gestão De Riscos: A importância do gerenciamento de riscos nas empresas e na EMGEA**. Brasília, 2005.
- PORTO, Antonio Augusto Cruz. **Instituições Financeiras: Intervenção, Risco Sistêmico e Insolvência Bancária**. 1º ed. São Paulo: Pillares, 2014.
- PRODANOV, Cleber Cristiano e FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2º ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- TEIXEIRA, Adriano Fernandes; ALEXANDRE DA SILVA, Ricardo. **Créditos de difícil recebimento: crédito, cobrança, inadimplência e os seus tratamentos contábeis**. 1. ed. Franca: Facef, 2001.