



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

WYAMMA YANNÊ RIBEIRO DE OLIVEIRA

**UM ESTUDO SOBRE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO E COBRANÇA NA
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPRESÁRIOS DE
CAMPINA GRANDE E REGIÃO - SICOOB CGCRED**

CAMPINA GRANDE, PB

2013

WYAMMA YANNÊ RIBEIRO DE OLIVEIRA

**UM ESTUDO SOBRE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO E COBRANÇA NA
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPRESÁRIOS DE
CAMPINA GRANDE E REGIÃO - SICOOB CGCRED**

Monografia apresentada junto ao Curso de Administração, como requisito parcial a obtenção do título de Bacharel em Administração. Universidade Estadual da Paraíba.

Orientadora: Prof^a. Ms. Maria do Socorro Pinto de Carvalho

CAMPINA GRANDE, PB

2013

O48e Oliveira, Wyamma Yannê Ribeiro de.

Um estudo sobre as operações de crédito e cobrança na Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empresários de Campina Grande e Região - SICOOB CGCRED. [manuscrito] / Wyamma Yannê Ribeiro de Oliveira. – 2013. 39f.:il.color

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2013.

“Orientação: Profa. Ms. Maria do Socorro Pinto de Carvalho, Departamento de Administração”.

1. SICOOB CGCRED. 2. Concessão de crédito. 3. 5Cs de crédito. I. Título.

WYAMMA YANNÉ RIBEIRO DE OLIVEIRA

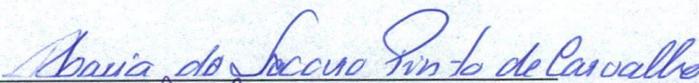
**UM ESTUDO SOBRE AS OPERAÇÕES DE CRÉDITO E COBRANÇA NA
COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA DOS EMPRESÁRIOS DE
CAMPINA GRANDE E REGIÃO - SICOOB CGCRED**

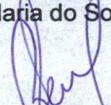
Monografia apresentada junto ao Curso de Administração, como requisito parcial a obtenção do título de Bacharel em Administração. Universidade Estadual da Paraíba.

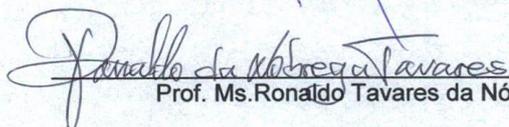
Aprovado em 28 de Agosto de 2013.

Nota: 9,0 (Nove)

COMISSÃO EXAMINADORA


Profª. Ms. Maria do Socorro Pinto Carvalho


Profª. Ms. Vilza Maria Batista


Prof. Ms. Ronaldo Tavares da Nóbrega

Dedico este trabalho a toda minha família e em especial a minha sobrinha Sophia, que me incentiva a ter coragem e força nas batalhas da vida, que me faz reconhecer a plenitude de Deus em seu inocente e singelo olhar.

RESUMO

A Sicoob CGcred está oferecendo, numa proporção gradativa e crescente, serviços como a disponibilização de crédito a pessoas físicas e jurídicas de Campina Grande e Região, dentre esses serviços está o fornecimento de crédito em modalidades como empréstimos, financiamentos, *Hot Money*. O presente estudo expõe as etapas da concessão do crédito nesta cooperativa, do ato de abertura da conta corrente até a liquidação da operação de crédito. A concessão de crédito necessita de critérios padronizados para que o retorno dos valores disponibilizados seja eficiente. A utilização dos 5 Cs no processo de concessão de crédito torna-se relevante ao assegurar mais garantia na liquidação das dívidas. O estudo desenvolveu-se na Sicoob CGcred através das informações dos cadastros e contratos de empréstimos das pessoas jurídicas, do período de julho de 2012 a junho de 2013, usando-se a pesquisa descritiva e a pesquisa documental buscou-se identificar como é realizado todo o processo de disponibilização de crédito e se esse processo enquadra-se as vertentes abordadas nos 5 Cs do crédito. Dos resultados encontrados constatou-se que três dos 5 Cs são encontrados nos cadastros da Sicoob CGcred. Com este resultado, é sugerida a constituição de novo cadastro que contemple os 5Cs do crédito.

Palavras-chave: Sicoob CGcred. Concessão de crédito. 5Cs do crédito.

ABSTRACT

Sicoob CGcred is offering, at a gradually and increasingly proportion, services such as the provision of credit to natural and juristic persons in Campina Grande and its region. Among these services is the provision of credit arrangements as loans, financing, *Hot Money*. This study presents the steps of providing credit in this corporation, from the opening act for the account until the settlement of the loan. The granting of credit requires standardized criteria to guarantee that the provided values return is efficient. The use of the 5 Cs of the credit in the process of lending are important to ensure settlement of debts. The study was developed in Sicoob CGcred by information records and contracts of corporate loans, from July 2012 to June 2013, using the comparative method and documentary research sought to identify how the process of making credit available is done and if this process is in accordance to the 5 Cs of credit. The results found that three of the 5 Cs are found in the records of Sicoob CGcred. With this result, we suggest the creation of new account that covers the five Cs of credit.

Keywords: Sicoob CGcred.Lending.5 Cs of credit.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E TABELAS	8
INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
1.1 COOPERATIVA DE CRÉDITO	11
1.2 CONCEITOS UTILIZADOS EM ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS	15
CAPÍTULO 2: METODOLOGIA.....	18
2.1 COLETA DE DADOS	20
CAPÍTULO 3: CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	21
3.1 VISÃO	23
3.2 MISSÃO	23
3.3 VALORES	23
3.4 LOGOMARCA.....	23
3.5 REGIÕES ONDE O SICOOB ESTÁ PRESENTE	24
3.6 MODELO ORGANIZACIONAL DO SICOOB.....	24
CAPÍTULO 4: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	25
4.1 PROCESSOS QUE ENVOLVEM A POLÍTICA DE CRÉDITO NA SICOOB CGCRED.....	27
4.2 FORMAS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO NA SICOOB CGCRED	29
4.3 OS CINCO CS DO CRÉDITO NA SICOOB CGCRED	31
4.4 DADOS.....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS.....	39

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E TABELAS

FIGURAS

FIGURA 01. COLETA DE DADOS.....	20
FIGURA 02. LOGOMARCA.....	23
FIGURA 03. REGIÕES ONDE O SICOOB ESTÁ PRESENTE	24
FIGURA 04. MODELO ORGANIZACIONAL DO SICOOB	24
FIGURA 05 PROCESSOS QUE ENVOLVEM A POLÍTICA DE CRÉDITO NA SICOOB CGCRED.....	27

GRÁFICOS

GRÁFICO 01. NATUREZA JURÍDICA E FÍSICA DOS ASSOCIADOS DA SICOOB CGCRED.....	33
GRÁFICO 02. PORTE DAS EMPRESAS NA SICOOB CGCRED	34
GRÁFICO 03. SETOR DAS EMPRESAS NA SICOOB CGCRED	35
GRÁFICO 04. SETOR NO QUAL OS 5 C S DO CRÉDITO ESTÁ PRESENTE NA SICOOB CGCRED.....	36
GRÁFICO 05. OS 5 C DO CRÉDITO NA SICOOB CGCRED.....	36

TABELAS

TABELA 01. NÚMERO DE VEZES EM QUE OS 5 C S DO CRÉDITO CONSTA NOS CADASTROS DOS CLIENTES NA SICOOB CGCRED.....	35
---	----

INTRODUÇÃO

O trabalho em pauta discorre sobre as operações de crédito da Sicoob CGcred (Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empresários de Campina Grande e Região).

A concessão de crédito é um serviço disponibilizado pelas cooperativas de crédito, sendo um mecanismo utilizado por estas instituições financeiras para prestar assistência creditícia a seus associados. A disponibilização do crédito acontece de acordo com as diretrizes das políticas de crédito e cobrança de cada instituição.

O objetivo principal desse estudo é verificar a necessidade de implementação das técnicas que conduzem o funcionamento do setor de crédito na cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empresários de Campina Grande e Região, Sicoob CGcred.

A referente pesquisa tem como objetivo secundário Identificar os critérios adotados no fornecimento ao crédito e as políticas de cobrança adotadas na Sicoob CGcred. E examinar, dentre os 5c's do crédito (Carater, Capacidade, Capital, Colaterais e Condições) qual deles encontra-se nas análises de concessão do crédito desta cooperativa.

O desenvolvimento do estudo justifica-se pela importância da concessão do crédito com o máximo de garantia que o cliente honrará com esta concessão.

A pesquisa foi desenvolvida no período de março a agosto de 2013.

O trabalho está organizado em 4 capítulos, no capítulo 1 descreve-se a fundamentação teórica. No capítulo 2 a metodologia adotada. No capítulo 3 será narrada a caracterização da organização. No capítulo 4 dar-se-á apresentação e discussão dos dados e as considerações finais.



**CAPÍTULO 1:
FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

1.1 COOPERATIVA DE CRÉDITO

Segundo Leonardo Boesche em um artigo para o portal Cooperativismo de crédito:

Cooperativa de Crédito é uma associação de pessoas, que buscam através da ajuda mútua, sem fins lucrativos, uma melhor administração de seus recursos financeiros. O objetivo da cooperativa de crédito é prestar assistência creditícia e a prestação de serviços de natureza bancária a seus associados com condições mais favoráveis.

As sociedades cooperativas estão reguladas pela lei 5 764 de 16 de dezembro de 1971, sendo estas associações de pessoas com interesse comum, que são controladas por todos de maneira democrática e possui princípios próprios.

As cooperativas de crédito são instituições financeiras que dispõem de variadas formas de padronizar os serviços oferecidos, podendo existir diversos segmentos de modalidades de crédito, políticas de cobrança, processos de análises de concessão de crédito, que são mecanismos que podem variar de acordo com a gestão de cada instituição financeira.

Para Gitman (2008,p. 520):

A seleção de crédito envolve a aplicação de técnicas para determinar os clientes que merecem receber crédito. Esse processo inclui a avaliação da qualidade do cliente, do ponto de vista do risco de crédito, e sua comparação aos **padrões de crédito** da empresa, ou seja, os requisitos mínimos para conceder crédito a um cliente.

As organizações financeiras utilizam de políticas de crédito para conceder capital a seus clientes, podendo esta política variar de acordo com cada instituição. Um parâmetro que pode ser usado na política de concessão de crédito pelas empresas é a utilização dos 5Cs do Crédito, onde são observados fatores que vão desde o histórico que o cliente apresenta na empresa a situação macro econômica do mercado que este cliente está inserido.

Para Gitman (2008,p. 520-521):

Uma técnica conhecida de seleção consiste nos **5 Cs do crédito**, que oferecem um esquema de referência para análises de crédito mais aprofundadas. Por causa do tempo e dos custos envolvidos, esse método é usado para pedidos de crédito de valor monetário elevado. Os cinco Cs do crédito são:

1. CARÁTER: O histórico do cliente em termos de cumprimento de obrigações;
2. CAPACIDADE: A capacidade de pagamento do crédito solicitado pelo cliente, avaliada com base em uma análise das demonstrações

- financeiras, com ênfase nos fluxos de caixa disponíveis para o pagamento de dívidas;
3. CAPITAL: O volume de dívidas do cliente em comparação com seu capital próprio;
 4. COLATERAL (garantia): O volume de ativos que o cliente tem a disposição para usar como garantia do crédito. Quanto maior o volume de ativos disponíveis, maior a possibilidade de que uma empresa consiga recuperar fundos se o cliente não cumprir sua obrigação de pagamento.
 5. CONDIÇÕES: As condições econômicas gerais e setoriais correntes e quaisquer condições especiais vinculadas a uma transação específica.

De acordo com Douat João Carlos (2004, 7.), os 5 C s do crédito são:

1. CARATER: O padrão de cumprimento de obrigações passadas - financeiras, contratuais e morais. História de pagamentos passados, bem como qualquer pendência contra o cliente será utilizado para avaliar o seu caráter.
2. CAPACIDADE: A habilidade do cliente pagar o crédito solicitado. Análise dos Demonstrativos Financeiros, com ênfase na liquidez e endividamento é utilizada para determinar a capacidade do cliente.
3. CAPITAL: A força (saúde) financeira do cliente como refletido pela posição de "ownership". Análise da dívida em relação ao capital próprio e seus índices de rentabilidade.
4. COLATERAL: O montante de ativos que o cliente tem disponível para utilizar como garantia do crédito. Quanto maior o montante de ativos disponíveis, maior a chance que a empresa tem de recuperar seu dinheiro se o cliente se tornar insolvente.
5. CONDIÇÕES: O atual/futuro clima da economia e dos negócios que afetam a transação creditícia.

Informações extraídas do site do Portal Educação, em agosto de 2013 :

Esta técnica pode ser utilizada para pessoas físicas ou jurídicas. Os 5Cs fazem referência a caráter, capacidade, capital, colateral e condições.

Caráter: avaliar o passado financeiro da empresa, seu histórico de compras com o credor que vai fornecer crédito ou com outros credores. Essas informações serão obtidas através do cadastro e antecedentes que devem ser apurados. Ao se tratar de iniciante em crédito, devem ser considerados outros fatores, tais quais idoneidade dos sócios como pessoas físicas.

Capacidade: diz respeito aos meios financeiros de honrar os compromissos assumidos. Neste caso serão considerados os itens endividamento e fluxo de caixa. O endividamento demonstrará o comprometimento da renda, e o fluxo de caixa (entradas e saídas em dinheiro do caixa) o valor disponível para compromissos imediatos. A seguir teremos uma lista de itens importantes a serem considerados na análise:

- Idade da empresa;

- Escolaridade dos sócios (preparo para gestão);
- Experiência no ramo de atuação;
- Nível de sucesso;
- Empresa de sucessão familiar ou profissionalizada;
- Setor de atuação da empresa;
- Onde será aplicado o recurso solicitado (produção ou bens desnecessários);
- Potencial de pagamento.

Capital: Para Tsuru e Centa (2007) Capital é o patrimônio econômico financeiro que dá suporte ao crédito solicitado por pessoas físicas e jurídicas. Através do balanço patrimonial é possível analisar a rentabilidade e endividamento do patrimônio, focando esse item da análise.

Colateral: as garantias solicitadas a uma pessoa física estão no item ativo dentro do balanço patrimonial, podem ser imóveis, equipamentos, terrenos, prédios. Podem ser representadas pelos avalistas também, que como já informamos antes podem ser os sócios da empresa, ou outras empresas.

Condições: avaliar que momento a empresa está vivendo: queda ou ascensão. Melhor explicando, se a empresa estiver com queda nas vendas significa dificuldades de recebimentos em dinheiro para seu caixa futuramente, isto é, em curto prazo de tempo estará passando por dificuldades. Talvez este momento não seja adequado para conceder-lhe crédito. Em contrapartida, durante a ascensão, verifica-se o aumento nas vendas e é possível antever boa situação futura no caixa, desde que esses recebimentos não estejam demasiadamente comprometidos com dívidas. Neste caso parece propício conceder crédito.

Mas será que o crédito à pessoa jurídica é concedido somente de forma analítica? Sim, de forma analítica, mas não somente com os documentos apresentados pela empresa. As instituições financeiras costumam visitar seus clientes, principalmente os jurídicos, e elaboram um relatório de visita.

A política de crédito de uma organização envolve, além da observação do perfil do cliente que está solicitando o capital, uma série de atividades que torne o procedimento de concessão de crédito padrão nesta instituição e que viabilize o bom funcionamento do ciclo que envolve a disponibilização do capital.

Para Assaf Neto, (2008, p.567):

De acordo com o enfoque usualmente adotado o estabelecimento de uma política de crédito envolve basicamente, o estudo de quatro elementos, a saber: Análise dos padrões de crédito, prazo de concessão, Descontos financeiros por pagamentos antecipados e Políticas de cobrança.

- **Análise dos padrões de crédito:** No processo de análise de risco, deve a empresa também fixar seus padrões de crédito, ou seja, os requisitos de segurança mínimos que devem ser atendidos pelos clientes para que se conceda o crédito. O estabelecimento dessas exigências mínimas envolve geralmente o agrupamento dos clientes em diversas categorias de risco, as quais visam, normalmente mediante o uso de probabilidades, mensurar o custo das perdas associadas as vendas realizadas a um ou vários clientes de características semelhantes. Assim, para cada classe ou categoria de clientes tem-se um custo (probabilidade) de perdas pelo não-recebimento das vendas efetuadas.
- **Prazo para concessão de crédito:** O prazo de concessão de crédito refere-se ao período de tempo que a empresa concede a seus clientes para pagamento das compras realizadas. Esse prazo é normalmente medido em número de dias representativo do mês comercial (por exemplo: 30 dias, 60 dias etc.), sendo normalmente contado a partir da data de emissão da fatura representativa da operação comercial realizada ou a partir do fim do mês em que se efetua.
- **Descontos financeiros por pagamentos antecipados:** O desconto financeiro pode ser definido como um abatimento no preço da venda efetuado quando os pagamentos das compras realizadas forem feitos a vista ou a prazos bem curtos. Da mesma forma que o prazo de concessão de crédito, o desconto constitui um instrumento de política de crédito da empresa, podendo afetar todos os seus elementos.
- **Políticas de cobrança:** As políticas de cobrança são definidas pelos vários critérios possíveis de ser adotados por uma empresa, visando ao recebimento, na data de seus vencimentos, dos diversos valores a receber.

Ao solicitar um crédito a uma instituição financeira, uma pessoa física ou jurídica dispõe de uma série de modalidades para adquirir o capital, estas modalidades são dispostas por estas organizações a partir da necessidade de aquisição de crédito de cada solicitante, a partir da disponibilidade da própria instituição em ceder o capital, de sua política de crédito. As categorias de concessão de capital observadas na maioria das empresas hoje são os empréstimos, o Hot Money, desconto de recebíveis, financiamentos de veículos, cartão de crédito.

Segundo Gitman (2008, p.546):

Os bancos representam uma importante fonte de empréstimos não garantidos de curto prazo. O principal tipo de empréstimo por eles oferecido é o **empréstimo autoliquidável de curto prazo**, destinado simplesmente a sustentar a empresa nos picos sazonais das necessidades de fundos, devidos principalmente a acumulação de estoques e contas a receber. A medida que os estoques e as contas a receber se convertem em caixa, são gerados os fundos necessários para liquidar esses empréstimos. Em outras palavras, o emprego do dinheiro emprestado cria o mecanismo pelo qual o empréstimo é restituído – daí o termo autoliquidável.

Para Assaf Neto(2008, p.630):

Basicamente, as operações do mercado interfinanceiro são realizadas por dia, e é estabelecida a taxa *over* como padrão de juros do CDI. Mesmo que eventualmente ocorram operações com prazos maiores, a taxa de juros é geralmente computada com base na cotação diária do mercado. São essas taxas de CDI *over*, ainda, que determinam a taxa de juros-base para operações de empréstimos de curtíssimo prazo, conhecidas como *hot Money*. Geralmente, essas operações costumam cobrar a taxa média do dia do CDI *over* mais um spread, que representa a remuneração da instituição financeira que promove e intermediação do empréstimo.

Para Assaf Neto (2008,p. 618)

O desconto equivale a negociação de um título representativo de um crédito em alguma data anterior a de seu vencimento. Ou seja, é uma forma de antecipar o recebimento de um crédito mediante a cessão de seus direitos a um mutuante. Por exemplo, se credor de uma nova promissória, cujo vencimento se dará em alguma data futura, necessitar do dinheiro antes, poderá negociá-la, isto é, receber a vista o valor de seu crédito mediante o pagamento de alguma compensação financeira.

1.2 CONCEITOS UTILIZADOS EM ORGANIZAÇÕES FINANCEIRAS

- **Taxa de juros**

Para Gitman (2008, p. 731): "Taxas de juros: Remuneração paga pelo tomador de fundos a seu fornecedor; do ponto de vista do tomador, representa o custo dos fundos emprestados."

- **CDI**

Para Assaf Neto, (2008, p. 630): "As operações do interfinanceiro são lastreadas pelo Certificado de Depósito Interfinanceiro (CDI) emitido pelas instituições que atuam nesse segmento do mercado financeiro."

- **Spread**

Segundo Assaf Neto,(2008, p. 631): "o spread, por outro lado, é um custo cobrado instituição financeira intermediadora da operação, devendo ser incorporado (capitalizado) aos juros cobrados."

- **Empréstimo:**

Segundo Gomes (2008, 26^a) é o contrato onde uma das partes recebe, para usar ou utilizar, algo, que deve ser restituído, ou dado outro em mesmo gênero, quantidade e qualidade, após um determinado tempo.

NaSicoobCGcred é oferecido serviços a diversos segmentos de empresas, dos mais variados setores, porém a incidência de abertura de contas de micro e pequenas empresas é maior. A definição do porte de uma empresa pode variar de

acordo com os parâmetros usados em sua formação, levando-se em consideração, por exemplo, a análise das demonstrações financeiras, o número de colaboradores.

De acordo com o SEBRAE:

- **Quanto à Receita Bruta Anual**

- Empreendedor Individual - EI - Lei 123/06 - Até R\$ 60.000,00;
- Microempresa - ME - Lei 123/06 - Até R\$ 360.000,00;
- Empresa de Pequeno Porte - EPP - Lei 123/06 - De R\$ 360.000,01 até R\$ 3.600.000,00.

- **Quanto ao número de Empregados**

O SEBRAE utiliza o critério por número de empregados do IBGE com **critério de classificação do porte das empresas**, para fins bancários, ações de tecnologia, exportação e outros.

Indústria:

- Micro: com até 19 empregados
- Pequena: de 20 a 99 empregados
- Média: 100 a 499 empregados
- Grande: mais de 500 empregados

Comércio e Serviços:

- Micro: até 9 empregados
- Pequena: de 10 a 49 empregados
- Média: de 50 a 99 empregados
- Grande: mais de 100 empregados

As empresas podem ser definidas quanto ao setor de mercado a que fazem parte, sendo designadas ao comércio, indústria e serviços.

De acordo com o SEBRAE, Empresas industriais "são aquelas que transformam matérias-primas, manualmente ou com auxílio de máquinas e ferramentas, fabricando mercadorias. Abrangem desde o artesanato até a moderna produção de instrumentos eletrônicos";

Empresas comerciais: "são aquelas que vendem mercadorias diretamente ao consumidor – no caso do comércio varejista – ou aquelas que compram do produtor para vender ao varejista – comércio atacadista."

Empresas prestadoras de serviços: "são aquelas cujas atividades não resultam na entrega de mercadorias, mas na oferta do próprio trabalho ao consumidor."

Segundo Assaf Neto, (2008, p.569): principais medidas financeiras de uma política de crédito.

No processo de definição de uma política geral de crédito, cujos elementos básicos foram descritos, deve a empresa preocupar-se também com determinadas medidas de controle interno, principalmente as relativas aos custos e despesas inerentes ao crédito e investimentos em valores a receber. As mais importantes medidas, típicas de empresas que vendem a prazo, podem ser classificadas da seguinte maneira:

- **Despesas com devedores duvidosos:** Refere-se a probabilidade definida pela empresa em não receber determinado volume de crédito no futuro. A experiência da empresa com seu mercado consumidor, as conclusões obtidas de análises técnicas e o grau de aversão ao risco constituem os principais instrumentos de estudo dessa medida.
- **Despesas gerais de crédito:** Envolvem basicamente os gastos efetuados no processo de análise e na manutenção de um departamento de crédito, como pessoal, materiais, serviços de informações, contratados, etc.
- **Despesas de cobranças:** Nestas despesas estão incluídos os gastos gerais efetuados principalmente nos diversos procedimentos adotados pela empresa, inclusive os (gastos) provenientes de eventuais ações judiciais e taxas cobradas pelos bancos pela execução desses serviços.



**CAPÍTULO 2:
METODOLOGIA**

Apresenta-se a seguir o conjunto de processos utilizados para a realização do estudo.

Método científico (GIL, 2006, p.26) é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.

Quanto ao método de procedimento adotado no trabalho optou-se pela pesquisa descritiva.

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. A pesquisa descritiva pode assumir diversas formas, entre as quais verifica-se a pesquisa documental.

Quanto a pesquisa, também foi utilizada a base da pesquisa documental, sendo utilizados as fontes de documentos para a observação dos dados.

Pesquisa documental (GIL, 2008, p.147):

Para fins de pesquisa científica são considerados documentos não apenas os escritos utilizados para esclarecer determinada coisa, mas qualquer objeto que possa contribuir para a investigação de determinado fato ou fenômeno. Assim, a pesquisa documental tradicionalmente vale-se dos registros cursivos, que são persistentes e continuados.

A fonte de documento utilizada na pesquisa foi documentos particulares dos associados. Tipos de documentos utilizados: Documentos escritos.

Fontes de documentação (GIL, 2008, p. 148)

De modo geral, a coleta de dados a partir de registros estatísticos é muito mais simples do que mediante qualquer procedimento direto. No entanto, exige que o pesquisador disponha de um bem elaborado plano de pesquisa que indique com clareza a natureza dos dados a serem obtidos. E também que saiba identificar as fontes adequadas para a obtenção de dados significativos para os propósitos da pesquisa.

Universo da pesquisa: Pessoas físicas e jurídicas com contratos de operações de crédito da Sicoob CGcred.

Amostra da pesquisa: Os cadastros das contas das pessoas jurídicas, das pequenas empresas que possuem contratos de empréstimos na Sicoob CGcred.

2.1 COLETA DE DADOS

FIGURA 1



FONTE: PESQUISA DA AUTORA

Observação: O estudo foi viabilizado pelo acesso aos contratos de empréstimos das pessoas jurídicas da Sicoob CGcred.

Pesquisa de dados nas contas: O acesso as contas correntes dos associados foi crucial no estudo realizado, pois através da pesquisa a estes cadastros, foi possível o agrupamento de informações como: o processo de abertura das contas, os documentos utilizados na avaliação e na concessão de crédito, o porte das empresas pesquisadas, o setor que estas empresas pertencem.

Identificação dos 5 Cs do crédito: As informações a cerca dos cadastros dos associados foram dispostas, com os Cs do crédito, em uma tabela para preenchimento destes dados, onde foi possível verificar a quantidade de contratos de empréstimos enquadrados na dinâmica dos 5 Cs do crédito.



**CAPÍTULO 3:
CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

A cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empresários de Campina Grande e Região- Sicoob CGcred, CNPJ 11.907.520-07, iniciou suas atividades nesta cidade em doze de janeiro de 2010.

A Sicoob CGcred atualmente oferece os serviços a cerca de 1.700 associados, pessoas físicas e jurídicas, distribuídos em três sedes: A singular de Campina Grande, localizada na rua Presidente Epitácio Pessoa, 221, centro; O PAC da cidade de Queimadas, localizado na rua João Barbosa, 87, centro e o PAC na FIEP – Federação das Indústrias do Estado da Paraíba.

O sistema cooperativista do Sicoob está sendo progressivamente fortalecido na cidade de Campina Grande através dos serviços oferecidos pela Sicoob CGcred, onde atualmente já é considerada a segunda maior cooperativa de crédito do nordeste, ficando atrás apenas da Credipajeu (localizada em Pernambuco); Os serviços oferecidos por esta cooperativa são os mesmo que as demais instituições financeiras oferecem, porém com taxas de juros inferiores aos do mercado e com um nível de qualidade no atendimento bastante satisfatório.

Os principais serviços procurados pelos associados na Sicoob Cgcred são os empréstimos, o Hot Money, o financiamento de veículos, limites de cartão de crédito, onde são viabilizados através de uma sequencia de atividades que vão desde a abertura da conta corrente a aprovação do crédito pela diretoria financeira.

Os produtos oferecidos aos associados são:

- Internet banking
- Informativo online
- Conta capital
- Conta Corrente
- Conta salário
- Capital de giro
- DDA – Débito Direto Automático
- Investimentos
- Empréstimos
- Financiamentos
- Transferências de numéricos
- Cartões

- Previdências
- Seguros

3.1 VISÃO

A Sicoob CGCcred tem como visão tornar-se a principal Instituição Financeira dos empresários de Campina Grande e de todo o Compartimento da Borborema.

3.2 MISSÃO

Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e às suas comunidades.

3.3 VALORES

Transparência, comprometimento, respeito, ética, solidariedade, responsabilidade.

3.4 LOGOMARCA

FIGURA 2:



FONTE: PESQUISA DA AUTORA

O Sicoob no Brasil:

- 1 Confederação (Confederação Nacional das Cooperativas do SicoobLtda)
- 1 Banco Cooperativo (o Banco Cooperativo do Brasil S.A.)
- 15 cooperativas centrais
- 529 cooperativas singulares
- 1.562 postos de atendimento cooperativo (PAs)
- 2.091 pontos de atendimento
- 2.419.031 associados
- 18.681 funcionários

- 6.925 dirigentes
- R\$ 20.189 milhões em operações de crédito
- R\$ 3.961 milhões em depósitos à vista
- R\$ 16.956 milhões em depósitos à prazo
- R\$ 20.917 milhões em depósitos totais
- R\$ 8.126 milhões em patrimônio líquido
- R\$ 1.067 milhões de resultado em 2012
- R\$ 34.088 milhões de ativos totais

3.5 REGIÕES ONDE O SICOOB ESTÁ PRESENTE

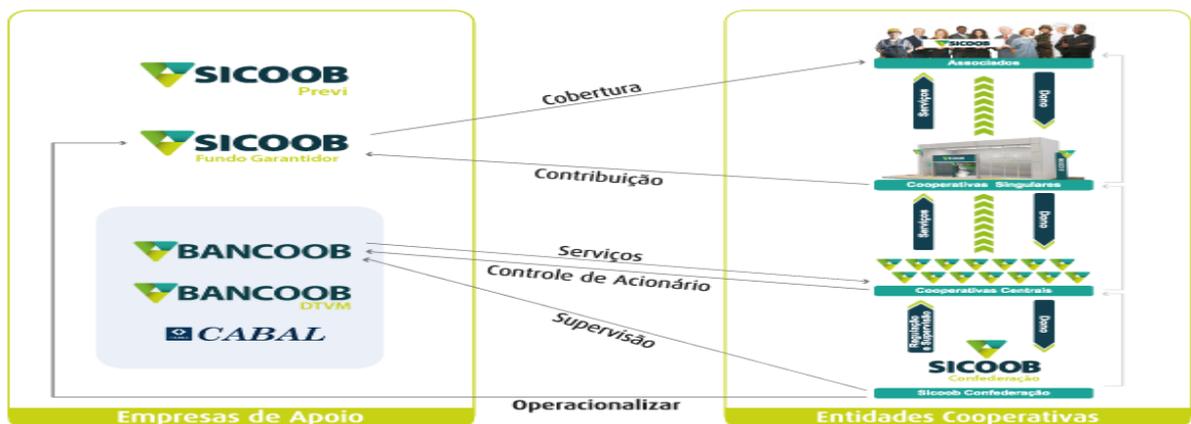
FIGURA 3:



FONTE: PESQUISA DA AUTORA

3.6 MODELO ORGANIZACIONAL DO SICOOB

FIGURA 4:



FONTE: PESQUISA DA AUTORA



CAPÍTULO 4:
APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

De acordo com as informações obtidas através das pesquisas e da coleta dos dados foi possível verificar como são dispostos o crédito nas operações da Sicoob CGcred e quais os Cs do crédito estão inseridos no processo de avaliação do perfil da empresa que está solicitando o serviço.

Neste capítulo serão esboçados os procedimentos adotados para a concessão de crédito.

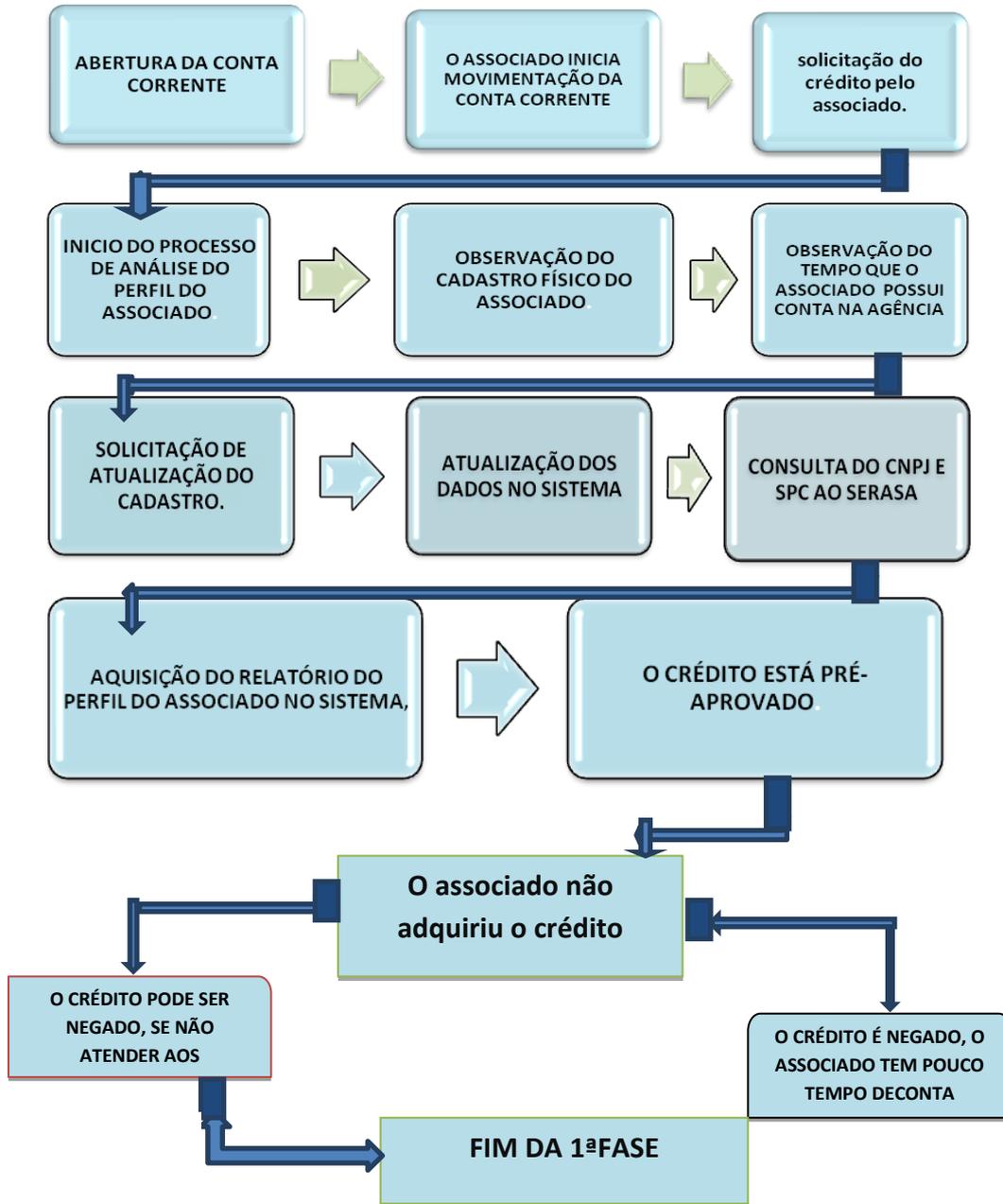
Os requisitos para a aquisição de crédito na Sicoob CGcred são:

- Abertura de conta corrente - em todas as operações de crédito.
- Comprovação de renda: Balanço patrimonial, Faturamento dos últimos 12 meses assinado pelos sócios e pelo contador, balanço patrimonial, fluxo de caixa imposto de renda atual dos sócios.
- Comprovante de endereço atual em nome da empresa, dos sócios ou do associado pessoa física.
- Consulta do CNPJ e CPF no site do SPC-SERASA, mesmo que as consultas sejam realizadas no ato de abertura da conta são imprescindíveis que sejam realizadas no ato de solicitação do crédito e nos casos de custódia de cheques e duplicatas essas consultas são realizadas também no CNPJ e ou no CPF dos clientes dos associados que estão solicitando a antecipação de recebíveis.
- Ao preencher os requisitos necessários para a aprovação do crédito a operação vai ser avaliada pelo gerente geral e pelo diretor financeiro, estes assinando a solicitação de crédito é aprovada e o capital é disposto ao associado. Após a sequência de assinaturas internas é solicitado ao associado que este assine o contrato. Sendo cumpridas as etapas na disponibilização do crédito o contrato é enviado aos controles internos, onde é reavaliado e arquivado.

4.1 PROCESSOS QUE ENVOLVEM A POLÍTICA DE CRÉDITO NA SICOOB CGCRED

FASE 1: Da abertura da conta a pré-aprovação do crédito

FIGURA 4:



Fonte: Pesquisa da autora

FASE 2: DA CONSTITUIÇÃO DO CONTRATO DO CRÉDITO A LIQUIDAÇÃO



Fonte: Pesquisa da Autora

4.2 FORMAS DE CONCESSÃO DE CRÉDITO NA SICOOB CGCRED

O capital é distribuído na Sicoob CGcred através da concessão do crédito em operações como Empréstimos, Empréstimos consignado em folha, Hot Money, Financiamentos de veículos, desconto de cheques e duplicatas (antecipação de recebíveis), cartões de crédito.

- **Empréstimos:**

Os empréstimos são os principais distribuidores de crédito na Cooperativa, sendo solicitados pelas empresas associadas e por colaboradores destas empresas que possuem vínculos com a Sicoob CGcred. As taxas para todas as opções de crédito são parametrizadas através do normativo adotado no sistema Sicoob e são consideradas variadas dentro dos padrões do mercado financeiro nacional.

Uma das formas de concessão de crédito é o Hot Money direcionado as pessoas jurídicas e com prazo para liquidação curto, no máximo 15 dias. Na Sicoob CGcred a incidência destas operações não é elevada.

- **Financiamentos de veículos:**

O financiamento de veículos é disponível aos cooperados pessoas físicas e jurídicas na Sicoob CGcred, sendo seu público principal associados com vínculos diretos com as pessoas jurídicas, os sócios destas.

Um serviço procurado por muitos associados na Sicoob CGcred é a opção de crédito no cartão de débito, que é solicitado no ato de abertura da conta, sendo o cartão de crédito disposto a partir da renda mensal do associado e dos comprovantes de rendimentos, sendo também disposto para análise do cadastro.

No desconto de recebíveis a Sicoob CGcred disponibiliza o desconto de cheques e duplicatas, onde o associado assina, como nas demais operações de crédito, um contrato e dispunha de um limite para a antecipação de valores de cheques e duplicatas dos clientes das empresas que estão solicitando o serviço.

Os associados possuem limites de crédito na cooperativa a partir de geralmente seis meses da abertura da conta corrente e esses limites dependem da comprovação da renda que a empresa apresenta.

- **Cobrança:**

As operações de crédito disponibilizadas na Sicoob CGcred geram compromissos financeiros a serem honrados pelos solicitantes do crédito e há prazos a serem cumpridos por estes. Quando há a extrapolação do limite acordado no ato de consolidação da operação de crédito o nome da empresa ou do associado é incluso automaticamente em relatórios gerados no sistema onde são apresentados diariamente aos colaboradores para estes entrar em contato com os associados para que possam honrar com tais compromissos. Os relatórios diários que servem para apresentar os inadimplentes são:

- Operações vencidas de empréstimos e financiamentos;
- Operações vencidas de títulos: Cheques e duplicatas;
- Adiantamento a depositante: conta corrente com saldo negativo;
- Cartão de crédito em atraso.

Segundo Silva (2006, p. 354), a gestão de cobrança deve estar focada na maximização visando melhorar o fluxo de caixa e na minimização de perdas de negócios futuros. Assim, as políticas de crédito e cobrança devem andar em harmonia com as atividades e mercados envolvidos com os negócios da empresa. Essas políticas são relevantes e precisam ser definidas de forma clara, além de dispor de mecanismos eficientes para operacionalizar o processo de forma estruturada e eficaz.

Os devedores das operações vencidas na cooperativa são conhecidos em um prazo quase que imediato após a identificação do atraso no sistema, sendo informados nos relatórios de devedores em prazos que vão de um a três dias, sendo dispostos para serem feitos contatos com os associados em débito, mesmo que temporário. A maioria das instituições financeiras considera como inadimplentes, dependendo das operações, as pessoas que estão com operações de crédito com prazos superiores a 30 ou 60 dias, o que viabiliza um aumento no número de devedores. A Sicoob CGcred, não acompanha essa tendência do mercado nacional na consideração do prazo para tornar o associado devedor, com o objetivo de não ter um alto índice de inadimplência.

Política de Cobrança na Sicoob CGred

Os meio que os colaboradores da cooperativa usam para promover a cobrança dos associados com pendências são:

1. Contato por telefone com os associados;

2. Contato pessoal com os associados que não possuem disponibilidade em atender telefone;
3. Cobrança por carta
4. Cobrança judicial.

As ligações por telefone é a forma mais atuante nos contatos com os associados com alguma pendência, quando não é possível um contato por telefone o gerente se desloca até a empresa ou a residência do associado para, numa conversa amigável, tentar resolver as questões pendentes. Quando o contato entre os colaboradores da cooperativa e o inadimplente é enviado uma carta de cobrança informando o teor da dívida.

Para Assaf Neto (2008,p. 527-528)diversas técnicas, que vão desde cartas até ações judiciais, costumam ser empregadas. Na medida em que uma conta atrasa cada vez mais, o esforço de cobrança tende a se tornar mais pessoal e intenso.

4.3 OS 5 CS DO CRÉDITO NA SICOOB CGCRED

Para apontar o procedimento adotado na comparação dos dados documentais e referencial teórico, será considerados os seguintes conceitos para os 5 Cs do crédito.

1.Caráter:

Quando um associado ou um representante legal de uma empresa vai a Sicoob Cgcred solicitar concessão de crédito, independentemente do valor, prazo ou categoria, é realizado uma análise atual da situação econômica deste solicitante. Se o solicitante do crédito estiver com uma operação pendente, seja ela de qualquer natureza(empréstimo, conta negativa ou cartão de crédito em atraso, por exemplo) o facilitador da disposição do crédito, vai identificar esta pendência e apresentá-la juntamente a outros mecanismos de análise para a concessão do crédito. A situação econômica do associado na cooperativa, em relação a seus possíveis débitos é verificado no *perfil do cliente*, que é um resumo da atual vida financeira deste, de forma a encontrar-se neste perfil, valores que vão desde o saldo em conta capital (total em dinheiro que o referente associado tem em integralização na cooperativa) até o saldo em conta corrente no dia da pesquisa.

2.Capacidade

Quando um associado pessoa física solicita a concessão de um crédito na Sicoob CGcred é pedido a ele que forneça uma atualização de cadastro no qual é viabilizado um comprovante de renda, podendo ser o imposto de renda do exercício atual. Sendo este comprovante de extrema importância na análise do perfil deste associado por mensurar sua capacidade de honrar com o compromisso que pretende assumir naquele momento.

O crédito é disponibilizado as pessoas jurídicas com a apresentação por parte dos responsáveis pela empresa, da atualização do cadastro, que dentre outros documentos, há o fornecimento das demonstrações contábeis desta empresa. A partir da observação desta atualização cadastral, do perfil do cliente, da consulta externa no SPC, da aprovação da diretoria financeira, a empresa pode ter acesso ao crédito solicitado. Para preenchimento do requisito *Capacidade* faz-se necessário a observação do fluxo de caixa da empresa e de seu nível de endividamento, levando-se em consideração os valores que esta empresa tem em compromissos financeiros a curto e médio prazos.

Na observação do cadastro do associado solicitante de algum capital é levado em consideração fatores como o tempo em que a empresa atua no mercado, onde será aplicado o valor do capital que está sendo solicitado; a atualização do cadastro dos sócios da empresa também é solicitado.

3.Capital:

Com a observação dos documentos atualizados da empresa ou do associado pessoa física o responsável pela disposição do capital vai analisar se o solicitante do crédito tem capacidade de honrar com a dívida diante do seu atual cenário econômico. Se o valor da operação solicitada é condizente com a renda apresentada. Nos casos dos associados pertencentes as empresas, e que tem um vínculo com a cooperativa através da conta salário e que pretendem solicitar um empréstimo consignado, o valor deste empréstimo não pode ultrapassar 30% do valor encontrado em seu contra cheque. Esse item é imprescindível a observação da condição econômica de uma empresa honrar com seus compromissos financeiros a partir da disponibilização do patrimônio que esta organização apresenta, podendo

esta análise ser feita através do balanço patrimonial, onde é observado o conjunto de bens, direitos e dívidas que a empresa dispõe, seus compromissos financeiros, seu patrimônio líquido.

4. Colateral (garantia):

Quanto ao item *Colateral* verifica-se, a partir dos ativos no balanço patrimonial, os bens que estão disponíveis para serem apresentados como garantia em uma operação de crédito. Nas operações de crédito da Sicoob CGcred as garantias são solicitadas diretamente nas operações de financiamentos de veículos. O item *colateral* em operações de crédito para pessoas físicas, não é viabilizado, tendo estado presente apenas nas operações de crédito referente a financiamentos.

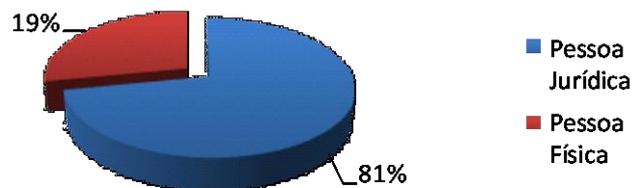
5. Condições:

Quanto as *Condições* pode-se verificar a posição que uma empresa apresenta no cenário sócio econômico de uma região, levando-se em consideração as condições que o mercado global pode oferecer direta e indiretamente a determinado ramo de atividade. Na Sicoob CGcred as Condições não são consideradas como fonte de observação para concessão de crédito.

4.4 DADOS

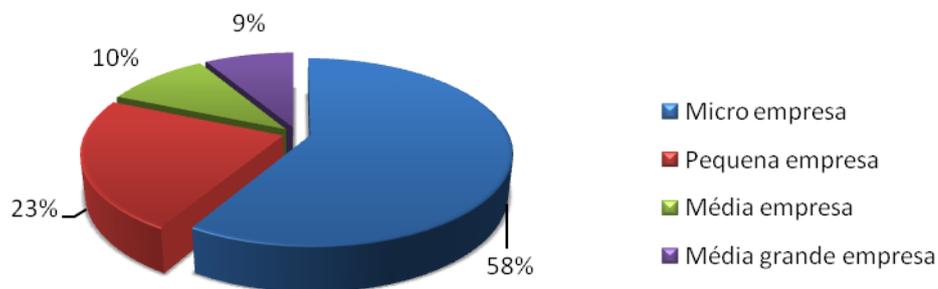
A seguir apresenta-se as informações encontradas nos cadastros das contas pessoas físicas e jurídicas da Sicoob CGcred.

GRÁFICO 01: NATUREZA JURÍDICA E FÍSICA DOS ASSOCIADOS – SICOOB CGCRED



Os serviços que a Sicoob CGcred oferece são voltados, na proporção de 81%, as pessoas jurídicas da cidade de Campina Grande, sendo pois este público responsável pela maioria do número das contas correntes abertas e mantidas na cooperativa; As pessoas físicas abrem conta através do ingresso da pessoa jurídica a que está vinculada, não sendo expressivo o índice de contas abertas para pessoas físicas, sendo na proporção de apenas 19% das contas correntes.

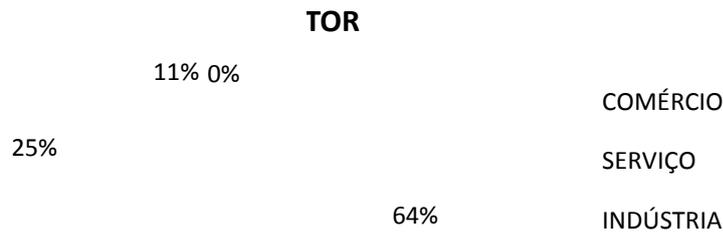
GRÁFICO 02: Quanto ao porte da empresa



Fonte: Pesquisa documental

A cooperativa da Siccob CGcred agrupa empresas de vários portes, sendo as micro e pequenas empresas responsáveis por 82% das contas correntes ativas, com movimentação financeira frequente e que utiliza os serviços oferecidos disponibilizados pelo Sicoob.

GRÁFICO 03: Quanto ao setor



Fonte: Pesquisa documental

Dos estabelecimentos empresariais que utilizam serviços na Sicoob CGcred, 64% pertence a área comercial.

Considerou-se para o estudo os clientes da Sicoob CGcred que apresentaram maior frequência quanto a natureza jurídica, porte da empresa e o setor que atua, totalizando 50 empresas. O levantamento dos dados leva em consideração a presença dos 5Cs do crédito na análise da concessão do crédito.

Número de vezes que os 5Cs do crédito consta nos cadastros do cliente

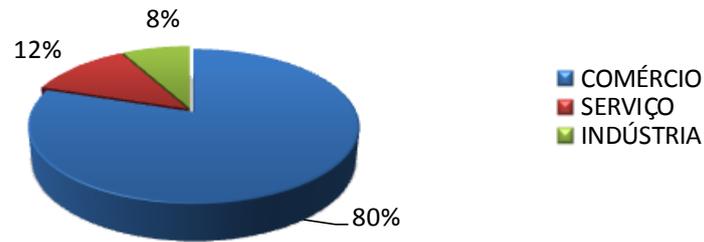
TABELA 1:

Empresas quanto ao setor: todas de pequeno porte	Caráter	Capacidade	Capital	Colaterais	Condições
COMÉRCIO	40	40	9	18	-
SERVIÇO	6	6	-	-	-
INDÚSTRIA	4	4	-	-	-
TOTAL	50	50	9	18	-

Fonte: Pesquisa da autora

Considerando-se os dados acima chegou-se aos seguintes dados:

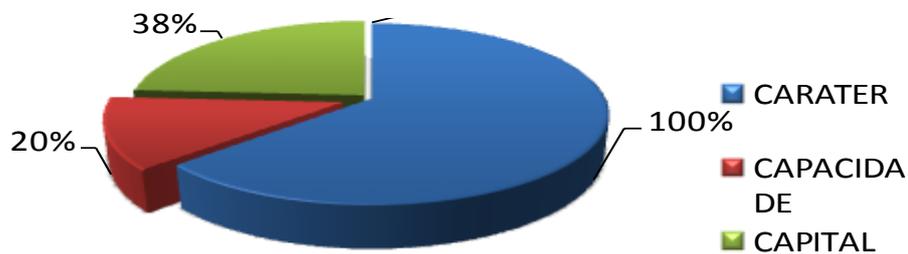
GRÁFICO 04: Setor no qual os 5Cs do crédito está presente



Fonte: Pesquisa documental

Das 50 empresas pesquisadas 80% pertencem ao setor do comércio, 12% ao setor de serviços e 8% a indústria.

GRÁFICO 05: Os Cs do Crédito na Sicoob CGcred



Fonte: Pesquisa documental

Quanto a frequência dos 5Cs do crédito nos cadastros estudados verificou-se em 100% o C Caráter encontra-se presente, em 20% o C da Capacidade foi percebido. E em 38% foi identificado o estudo quanto ao capital, no entanto, os Cs do Colateral e Condições não foram encontrados nos cadastros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As operações de crédito na Sicoob CGcred são disponibilizadas a partir de uma sequência de procedimentos que vão desde a abertura da conta corrente a observação da vida financeira de uma empresa ou de uma pessoa física. São usados procedimentos padrões para a concessão do crédito e tendo em vista o crescimento do número de associados e conseqüentemente das operações de crédito, torna-se imprescindível o aperfeiçoamento contínuo destes processos.

Na busca da existência dos 5Cs do crédito nas operações de crédito na Sicoob CGcred verifica-se:

Caracter: As operações de crédito observadas na Sicoob CGcred foram os contratos de empréstimos fornecidos as pessoas jurídicas, sendo visto que em todas as operações pesquisadas houve a presença do item *caracter* referente aos 5 Cs do crédito. Nos contratos pesquisados foi observado o histórico financeiro do associado na cooperativa, se este possuía alguma pendência em órgãos como o Sistema de Proteção ao Crédito e a Receita Federal, além do que foi buscado, no sistema de informática da CGcred se o solicitante do crédito possuía alguma operação de crédito em processo de pagamento, se este honrou sem atraso com seus compromissos financeiros, se os sócios das empresas solicitantes do crédito possuem contas pessoas físicas e nos casos afirmativos se estes possíveis associados continham alguma pendência financeira em operações com a CGcred ou se ainda esses sócios eram avalistas de operações de crédito de outras pessoas jurídicas ou físicas.

A observação do *caracter* como fonte de análise do perfil de uma empresa ou de uma pessoa física é importante por diagnosticar a atual situação econômica e seu passado financeiro, sendo esses fatores primordiais para a concessão de um crédito, para a obtenção ou aumento de um limite de crédito. O *caracter*, assim como os demais 5Cs do crédito influencia nos índices de inadimplência de uma organização, sendo fatores que interferem na distribuição do capital.

Capacidade: Nos contratos de crédito observados na Sicoob CGcred a presença do item *Capacidade* não foi expressiva, pois sendo necessária para observação desse item, a utilização de comprovante de rendimentos da empresa, como o fluxo de

caixa e esse comprovante não era solicitado aos associados antes de janeiro de 2013, a incidência é baixa, na proporção de 20%.

Capital: Nos cadastros de pessoas jurídicas e nas operações de empréstimos que foram estudadas foi observado que o item capital está presente nas operações de crédito, sendo verificados nos balanços patrimoniais das empresas que solicitaram crédito. Esse item foi encontrado em 19 dos 50 cadastros que foram pesquisados.

Na Sicoob CGcred as disponibilizações de capital estão sendo incorporadas, aos poucos, a padrões de concessão de crédito mais coerentes, com mais rigidez em avaliar a empresa ou a pessoa física que solicita o crédito. E isso pode ser visto nas operações de crédito realizadas nos últimos meses, onde a incidência de solicitações e recebimentos de documentos, como o balanço patrimonial, está mais frequente.

Colateral: A concessão de crédito na Sicoob CGcred é realizada através de várias modalidades de disponibilização de capital, dentre elas os empréstimos, limites de cartões de crédito, desconto de recebíveis (desconto de cheques e duplicatas), financiamentos de veículos. O item garantia é verificado nas operações de financiamentos de veículos, operações com baixo índice de frequência e que não foi observado no presente estudo.

Condições: Nas operações de crédito pesquisadas não foi identificado o item condições, não sendo levado em consideração os fatores externos do mercado onde a empresa solicitante do crédito está inserida.

A partir das análises dos dados coletados sugere que a Sicoob CGcred adote um cadastro que contemple os 5 Cs do crédito nas análises para a concessão de crédito, com o objetivo de ampliar os critérios com mais garantias e conseqüentemente minimizar a inadimplência e manter a saúde financeira da instituição. Neste cadastro é imprescindível que seja viabilizado pelos clientes a disponibilização de documentos como Balanço Patrimonial, Fluxo de Caixa, Comprovante de Imposto de Renda das pessoas físicas e dos sócios, Comprovante de residência atual, dentre outros.

REFERÊNCIAS

- ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças Corporativas e Valor**. São Paulo: Atlas, 2008.
- DOUAT, João Carlos. **A importância da gestão de crédito nas empresas**. São Paulo: FGV, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 10.ed. São Paulo: Pearson, 2008.
- GOMES, Orlando. **Contratos**. 26. ed, 4ª tiragem. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- <http://cooperativismodecredito.coop.br/>
- <http://ged.feevale.br/bibvirtual/Artigo/ArtigoCeliAugustin.pdf>
- <http://www.administradores.com.br/artigos/administracao-e-negocios/politica-de-credito-e-cobranca/47699/>
- <http://www.brasil.gov.br/sobre/economia/emprestimo-e-financiamento/emprestimos>
- <http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos82008/115.pdf>
- http://www.fluxo-de-caixa.com/fluxo_de_caixa/financeiro.htm
- SEBRAE. http://www.pa.sebrae.com.br/sessoes/pse/dsn/dsn_ramos.asp
- <http://www.portaleducacao.com.br/>
- <http://www.sebrae-sc.com.br/leis/default.asp?vcdtexto=4154>
- http://www.serasaexperian.com.br/cursosinteresses/palestras/ftp/ftp_0013.pdf
- <http://www.sicoob.com.br/rede-sicoob>
- http://www.sicoobcosae.org.br/financ_veiculos.asp
- SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2006.
- TSURU, SERGIO KAZUO. **Crédito no varejo para pessoas físicas e jurídicas**. 1 ed. Ibpex, 2012