



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS GRADUAÇÃO
CURSO EM ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE COOPERATIVAS DE
CRÉDITO**

DANIELLE VIANA ANDRADE

**POLÍTICAS DE CRÉDITO E COBRANÇA NUMA COOPERATIVA DE CRÉDITO:
O CASO DA CREDUNI**

CAMPINA GRANDE – PB

2014

DANIELLE VIANA ANDRADE

**POLITICAS DE CRÉDITO E COBRANÇA NUMA COOPERATIVA DE
CRÉDITO: O CASO DA CREDUNI**

Trabalho de Conclusão de Curso de especialização apresentado à banca examinadora, como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito pela Universidade Estadual da Paraíba.

Orientador: Dr. Paulo Ortiz Rocha de Aragão

CAMPINA GRANDE - PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A553p Andrade, Danielle Viana.

Políticas de crédito e cobrança numa cooperativa de crédito [manuscrito] : o caso da CREDUNI / Danielle Viana Andrade. - 2014.

35 p.

Digitado.

Monografia (Gestão em Cooperativas de Crédito) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. Paulo Ortiz Rocha de Aragão, Economia".

1. Cooperativa de crédito. 2. Política de crédito. 3. Análise de crédito. I. Título.

21. ed. CDD 658

DANIELLE VIANA ANDRADE

ANÁLISE DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO E COBRANÇA DE UMA COOPERATIVA: O
CASO DA CREDUNI

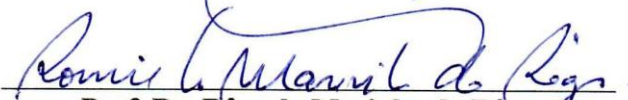
Trabalho de Conclusão de Curso de especialização apresentado à banca examinadora, como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito pela Universidade Estadual da Paraíba.

Orientador: Dr. Paulo Ortiz Rocha de Aragão

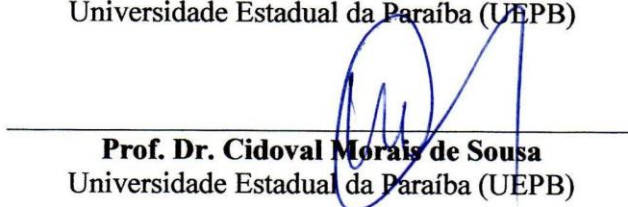
Aprovado em 05 de dezembro de 2014.



Prof. Dr. Paulo Ortiz Rocha de Aragão (Orientador)
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)



Prof. Dr. Rômulo Marinho do Rêgo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Cidoval Moraes de Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

RESUMO

Diante de em um ambiente extremamente competitivo, as Cooperativas de Crédito, como instituição financeira vêm se apresentando como melhor alternativa de acesso ao crédito para o público ao qual busca atender. Em contrapartida, devido as vantagens oferecidas e a grande demanda pelo crédito ficam, as cooperativas, suscetíveis aos mesmos riscos financeiros de uma instituição bancária tradicional. Assim, o objetivo desse trabalho é analisar as políticas de crédito e cobrança da Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores das Instituições de Ensino Superior do Estado da Paraíba LTDA – CREDUNI. A metodologia utilizada neste trabalho classifica-se como explicativa e descritiva, e com relação aos procedimentos de coleta de dados é bibliográfica e documental, com a realização de entrevista aplicada a funcionários dos setores de negociação de crédito, quanto aos procedimentos ou meios de coleta de dados. Conclui-se então que a cooperativa estudada atua de acordo com o estabelecido pelos órgãos normatizadores e reguladores com relação às políticas de crédito adotadas, porém há a necessidade de aplicação de uma análise de concessão de crédito mais detalhada, embasada nas diretrizes tradicionais e subjetivas, denominadas como os “C’s” do crédito, com o intuito de evitar e minimizar os riscos das operações.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativa de crédito. Política de Crédito. Análise de Crédito.

ABSTRACT

Facing an extremely competitive environment, credit unions, as a financial institution have been presented as the best credit alternative for the public to which it is inserted, thus susceptible to the same financial risks of a traditional bank. Thus, the aim of this work is to analyze the credit and collection policies of the Mutual Credit Union of Servers of Higher Education Institutions of the State of Paraíba LTDA - CREDUNI . The methodology used in this study is classified as descriptive and explanatory, and procedures regarding the collection of data is bibliographic and documentary, with conducting interviews with employees of the trading sector as to the procedures and means of collecting data. It is concluded that the cooperative studied acts according to the established standard-setting and regulatory bodies with respect to credit policies adopted, but there is a need for applying an analysis of more detailed granted credit, based on traditional and subjective guidelines, known as the "C's " of credit, in order to prevent and minimize the risks of operations .

KEYWORDS : Credit Union . Credit policy. Credit Analysis .

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	06
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	07
2.1 COOPERATIVISMO	07
2.2 COOPERATIVA DE CRÉDITO	08
2.3 CONCEITO E RELEVÂNCIA DO CRÉDITO	10
2.4 POLÍTICA DE CRÉDITO	11
2.5 RISCO DE CRÉDITO E RATING	12
2.6 CLASSIFICAÇÃO E PROVISÃO DAS OPERAÇÕES	13
2.7 ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO	14
2.8 COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	16
3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	18
3.1 A CREDUNI	18
3.2 ESTRUTURA DE GESTÃO DE RISCO DE CREDITO	19
3.3 GARANTIA	20
3.4 PRODUTOS DE CRÉDITOS OFERECIDOS	21
3.4.1 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM FÔLHA	21
3.4.2 CDC-CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR	22
3.4.3 CHEQUE ESPECIAL	22
3.4.4 CARTÃO DE CRÉDITO	23
3.4.5 ANTECIPAÇÃO DE 13º SALÁRIO E DE FÉRIAS	23
3.4.6 ANTECIPAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA	24
3.4.7 FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS NOVOS E USADOS	24
4. METODOLOGIA	25
4.1 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
5.1. COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	26
6. REFERÊNCIAS	30

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade apresentar um estudo de caso realizado na CREDUNI – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores das Instituições Públicas de Ensino Superior do Estado da Paraíba LTDA, demonstrando seu gerenciamento do risco de crédito através da política de crédito utilizada.

Para uma instituição financeira, o risco de crédito é considerado um dos mais importantes tipos de risco. É da qualidade da gestão de sua política que resulta o fracasso ou o sucesso da mesma instituição. Segundo Silva (2013), a política de crédito é responsável por estabelecer critérios de avaliação dos riscos, monitorar e revisar as operações, como também, proceder ao processo de recuperação e mensuração de possíveis perdas.

A cooperativa de crédito é uma instituição financeira sem fins lucrativos, administrada de forma democrática, que tem por objetivo o bem estar socioeconômico do meio em que está inserido, através da prestação de serviços de natureza bancária, como a realização de empréstimos, financiamentos, aplicações financeiras entre outros, porém em condições mais favoráveis.

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

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.) (BACEN, 2014)

Assim, diante dos riscos a que as instituições financeiras estão suscetíveis, esse estudo apresenta a seguinte problemática: a CREDUNI realiza os procedimentos de concessão de crédito de maneira eficaz, de forma a minimizar os riscos das operações de crédito?

Nesse sentido esse estudo justifica-se pela necessidade de analisar as políticas de crédito e cobrança da cooperativa nos processos de concessão e recuperação de crédito, a fim de identificar possíveis riscos à instituição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 COOPERATIVISMO

A palavra “cooperativismo” tem origem no termo “cooperar”, que significa ato de ajudar duas ou mais pessoas a atingir um objetivo em comum. É uma doutrina que afirma que as cooperativas são a forma ideal de organização humana, fundamentada na ideia de democracia, em que os deveres e direitos são iguais para todos os sócios, sem discriminação de qualquer tipo.

O cooperativismo moderno surgiu no ano de 1844, durante a revolução industrial, na cidade de Rochdale, na Inglaterra, quando 28 (vinte e oito) tecelões, se uniram com o objetivo de combater o severo capitalismo da época, criaram a primeira cooperativa moderna do mundo, a Sociedade dos Probos de Rochdale, que criou os princípios e valores morais que são empregados até hoje.

No Brasil, já pode ser observado desde a colonização portuguesa, porém a primeira cooperativa de que se tem conhecimento surgiu em 1889, em Ouro Preto (MG), com o fim da escravidão, quando militares, funcionários públicos e profissionais liberais se uniram com o objetivo de auxiliar e socorrer os sócios que perdessem seus empregos, e criaram a Sociedade Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto. Logo a ideia se espalhou e atingiu vários estados como Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Pernambuco e São Paulo, dando origem a cooperativas de vários ramos por todo o país.

A Aliança Cooperativa Internacional (ACI), criada em 1955 – entidade máxima do cooperativismo global – afirma que “cooperativa é uma associação autônoma de pessoas, unidas voluntariamente, para atender às suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns, através de uma empresa coletiva e democraticamente controlada” (ACI, 1955).

Para Santos *et al*, (2008, *apud* FUHRER), “as cooperativas são sociedades de pessoas, sem objetivo de lucro, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída em benefício dos associados, tendo por objetivo qualquer gênero de serviço, operação ou atividade.

A lei nº 5.764/71, em seu artigo 4º afirma que “as cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica própria, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituída para prestar serviços aos associados[...]” ou de acordo com seu artigo 3º “celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a

contribuir com bens ou serviços para exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro” (BACEN, 2009).

Segundo a mesma lei a sociedade cooperativa é constituída por no mínimo 20 (vinte) pessoas físicas, sendo permitida a participação de pessoa jurídica desde que possuam a mesma atividade econômica. E ela ainda se distingue das demais sociedades pelas seguintes características:

- Adesão voluntária, com número ilimitado de associados;
- Representação em quotas-partes da variabilidade do capital;
- Limitação da quantidade de quotas-partes do capital para cada associado;
- Inacessibilidade das quotas-partes a estranhos à sociedade;
- Singularidade do voto;
- Quórum para realização da Assembleia Geral baseado no número de associados;
- Retorno das sobras líquidas do exercício proporcionalmente às operações realizadas pelo associado;
- Indivisibilidade do fundo de reserva;
- Neutralidade política, social, racial e religiosa;
- Área de admissão de associados limitada à possibilidade de reunião.

Portanto, pode-se concluir que a cooperativa é uma associação autônoma de pessoas, de natureza cível, sem fins lucrativos e não sujeitas a falência, unidas com o objetivo de suprir as necessidades de seus associados de forma democrática enfatizando sempre os valores e ideais humanitários, o que consiste na principal diferença em relação a outras iniciativas de caráter empresarial.

2.2 COOPERATIVA DE CRÉDITO

A cooperativa de crédito é um instrumento econômico, classificada como instituição financeira com características singulares, que através da ajuda mútua, sem fins lucrativos, busca uma melhor administração dos seus recursos financeiros, visando proporcionar assistência creditícia e a prestação de serviços de natureza bancária em condições mais favoráveis e impulsionar a construção de uma sociedade mais inclusiva e sustentável.

No Brasil, segundo a Lei 4.595/64, as cooperativas de crédito são classificadas como instituição financeira com o seu funcionamento regulamentado pelo Banco Central do Brasil. Possui legislação própria: Lei 5.764/71 e Lei complementar 130/2009. E igualmente aos bancos tradicionais também estão expostas a Lei dos Crimes Contra o Sistema Financeiro Nacional (Lei 7.492/ 86), conhecida como a lei do colarinho branco.

Segundo o Banco Central do Brasil:

As cooperativas de crédito devem adotar, obrigatoriamente, em sua denominação social, a expressão "cooperativa", vedada a utilização da palavra "banco". Devem possuir o número mínimo de vinte cooperados e adequar sua área de ação às possibilidades de reunião, controle, operações e prestações de serviços (BACEN, 2012).

Já conforme a Organização de Cooperativas Brasileiras (2010), a cooperativa de crédito é uma instituição financeira que tem como objetivo proporcionar o bem estar comum dos seus sócios, contribuindo para o desenvolvimento econômico local:

Cooperativas de crédito são sociedades de pessoas constituídas com o objetivo de prestar serviços financeiros aos seus associados, na forma de ajuda mútua, baseada em valores como igualdade, equidade, solidariedade, democracia e responsabilidade social. Além da prestação de serviços comuns, visam diminuir desigualdades sociais, facilitar o acesso aos serviços financeiros, difundir o espírito da cooperação e estimular a união de todos em prol de bem-estar comum (PAGNUSSATT, 2004).

Portanto, para melhor entender o que é uma cooperativa de crédito, é necessário entender quais suas distinções mais relevantes, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 1- Diferenças entre cooperativas de crédito e bancos

BANCOS		COOPERATIVAS DE CRÉDITO	
a)	São sociedades de capital	a)	São sociedades de pessoas
b)	O poder é exercido na proporção de número de ações	b)	O voto tem peso igual para todos (uma pessoa, um voto)
c)	As deliberações são concentradas	c)	As decisões são partilhadas entre muitos
d)	Os administradores são terceiros (homens do mercado)	d)	Os administradores-líderes são do meio (associados)
e)	O usuário das operações é mero cliente	e)	O usuário é o próprio dono (cooperado)
f)	O usuário não exerce qualquer influência na definição dos produtos e na sua precificação	f)	Toda política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (associados)
g)	Podem tratar distintamente cada usuário	g)	Não podem distinguir: o que vale para um, vale para todos (art.37 da Lei nº5.764/71)

h) Preferem o público de maior renda e as maiores corporações	h) Não discriminam, servindo a todos os públicos
i) Priorizam os grandes centros (embora não tenham limitação geográfica)	i) Não restringem, tendo forte atuação nas comunidades mais remotas
j) Têm propósitos mercantilistas	j) A mercancia não é cogitada (art. 79, parágrafo único, da Lei nº 5.764/71)
k) A remuneração das operações e dos serviços não tem parâmetro/limite.	k) O preço das operações e dos serviços tem como referência os custos e como parâmetro as necessidades de reinvestimento
l) Atendem em massa, priorizando, Ademias, o autosserviço	l) O relacionamento é personalizado/individual, com o apoio da informática
m) Não tem vínculo com a comunidade e o público-alvo	m) Estão comprometidas com as comunidades e os usuários
n) Avançam pela competição	n) Desenvolvem-se pela cooperação
o) Visam ao lucro por excelência	o) O lucro está fora do seu objetivo, seja pela sua natureza, seja por determinação legal (art.3º da Lei nº5.7641/71)
p) O resultado é de poucos donos (nada é dividido com os clientes)	p) O excedente (sobras) é distribuído entre todos (usuários), na proporção das operações individuais, reduzindo ainda mais o preço final pago pelos cooperados e aumentando a remuneração de seus investimentos
q) No plano societário, são regulados pela Lei das Sociedades Anônimas	q) São reguladas pela Lei Cooperativista e por legislação própria

Fonte:Cooperativismo de Crédito ontem, hoje e amanhã, de Ênio Meinen e Márcio Port (2012).

2.3 CONCEITO E RELEVÂNCIA DO CRÉDITO

A palavra Crédito pode ter vários significados, em um sentido mais amplo significa a entrega de um valor mediante a promessa de pagamento. Segundo Silva (2013), para uma instituição financeira a operação de crédito é o seu próprio negócio, que consiste em colocar à disposição de um tomador (cliente) um determinado valor, em forma de financiamento ou empréstimo, diante da promessa de pagamento futuro.

Em uma Cooperativa de Crédito, o Crédito é parte integrante da sua atividade, em que a mesma capta recursos junto aos seus aplicadores, e empresta aos seus tomadores, fazendo assim o papel de intermediador financeiro, que representa a principal fonte de receita da instituição.

Assim para Silva (2013), pode-se afirmar que o Crédito tem um importante papel social e econômico, pois impulsiona o nível de atividade das empresas, estimula o consumismo e conseqüentemente a demanda, auxilia na obtenção de moradias, alimentos e bens, como também permite que empresas executem projetos aos quais não possuem recursos próprios.

2.4 POLÍTICA DE CRÉDITO

Segundo Silva (2013) “..as políticas proporcionam orientação uniforme e consistente nos casos de problemas, questões ou situações que se repetem frequentemente”. Já para Sousa e Chaia (2000), é na Política de Crédito que se define todos os parâmetros para as vendas a prazo, em que se encontra os fundamentos essenciais para a concessão, monitoramento e cobrança das vendas.

A política de crédito não deve se voltar ao risco excessivo em nome do aumento de lucratividade, por isso conduz ao campo da incerteza, em que não devem permanecer as operações de crédito. Devem, sim, apontar o grau de risco de cada perfil de clientes, para que o banco trabalhe dentro de um risco calculado. (MIURA e DAVI, 2000, p. 48).

Cada instituição define sua política de acordo com sua cultura, necessidades e expectativa. Portanto para a Cooperativa a Política de Crédito é essencial para assegurar a integridade dos ativos da instituição. Ela fundamenta todo seu processo de ciclo de crédito, que se inicia com a associação dos cooperados, concessão de crédito, monitoramento e recebimento, e quando necessário, a cobrança judicial ou extrajudicial, encerrando assim todo o ciclo e reiniciando todo processo novamente.

Política de Crédito é estruturada da seguinte maneira:

Diagrama 1: Ciclo de Crédito



Fonte – Estrutura de Gerenciamento de Risco do Sicredi

- a) **Elaboração do Produto:** fase em que a cooperativa busca criar produtos de acordo de acordo com o público alvo, prazos, taxas e retorno estimado;
- b) **Iniciação ao Crédito:** etapa de definição das políticas e estratégias, critérios de análise entre outros;
- c) **Manutenção:** consiste em gerir e acompanhar as utilizações, limites e a oferta de novos créditos, e prevenir o processo de cobrança;
- d) **Cobrança:** processo de recuperação do crédito;
- e) **Perdas:** etapa de reconhecimento e alocação das perdas;
- f) **Gerenciamento de Riscos:** fase em que todas as informações obtidas durante todo o ciclo são analisadas, e utilizadas com a finalidade de administrar os riscos e elaborar estratégias novas.

2.5 RISCO DE CRÉDITO E RATING

Qualquer atividade que envolva uma operação de crédito está sujeita a riscos. E o que determina o risco de crédito é a possibilidade do não recebimento de um valor negociado, assim, para Silva (2013) ”... é a probabilidade de que o recebimento não ocorra, ou seja, é igual a 1 (um) menos a probabilidade do recebimento”. Para que seja possível estabelecer o risco de crédito é preciso seguir as seguintes etapas: obter informações dos tomadores, analisar o crédito, e decidir pelo atendimento ou não.

As principais fontes de riscos são: concentração de risco; acompanhamento ineficiente das operações; erro na formalização das operações; e erros na estimativa de provisionamento para crédito de liquidação duvidosa.

Conforme Manual de Gestão de Risco de Crédito do sistema Unicred (2011):

A classificação do risco de crédito é um reflexo da qualidade e origem das informações disponíveis para o analista de crédito e o comitê de crédito... Atualmente, os avanços dos recursos tecnológicos, e o surgimento de novas técnicas para mensuração do risco de crédito, são de suma importância para auxiliar o analista de crédito/comitê de crédito na tomada de decisão.

A principal função da análise do risco de crédito é garantir o retorno da quantia emprestada, adotando políticas que permitem maior agilidade e segurança as operações, como também maior proteção dos recursos dos poupadores.

Assim, faz-se necessário a utilização do *risk rating*, como método de classificação, que serve como diretriz para a análise do risco a ser assumido, como também para apresentar a probabilidade de inadimplência e quais as garantias necessárias a serem exigidas.

“O *rating* é uma avaliação de risco. Esta avaliação é feita por meio de mensuração e ponderação das variáveis determinantes do risco da empresa. O *rating* é apresentado por meio de um código ou classificação que fornece uma graduação de risco. (SILVA, 2013, p. 62)

É um método de avaliação que faz uso de informações dos clientes, para agrupá-los em classes homogêneas de risco, em que para cada classe é apontada uma probabilidade de perda, o que possibilita a cobrança de *spreads* adequados.

Trata-se de uma análise de vários elementos, atribuindo notas a cada um deles, e ao final uma nota ao conjunto analisado. De acordo com a nota final é atribuído uma classificação, *risk rating*, que define qual valor que a instituição deverá disponibilizar ao tomador.

Como afirma o Manual de Gestão de Risco de Crédito (2011), o *Risk Rating* orienta o processo de aprovação de crédito da empresa, permite focalizar o esforço de crédito naqueles segmentos onde os riscos são menores, e facilita a gestão dos relacionamentos comerciais.

2.6 CLASSIFICAÇÃO E PROVISÃO DAS OPERAÇÕES

Para as instituições financeiras, o BACEN, em Resolução nº 2.682, de 21-12-1999, estabeleceu que o critério de classificação de risco das operações e o critério de apropriação dos créditos em liquidação, devem ser de acordo com a classificação dos créditos, considerando o risco das operações e não a inadimplência. Essa Resolução também determina escalas de classificação de risco, e estabelece os respectivos percentuais de provisionamento para créditos de liquidação duvidosa.

A mensuração do risco de crédito tem dois papéis importantes. Primeiro, serve para identificar possíveis perdas em determinadas operações e, dessa maneira, auxilia no processo de precificação do mesmo. E segundo, atende às determinações das autoridades monetárias nacionais, que adota o *risk rating* como forma de graduar o risco da carteira, e orientar a provisão dos créditos (SILVA, 2013).

A classificação do BACEN, em resolução já citada, define as classes e provisionamento dos riscos dos créditos em liquidação, da seguinte forma:

Quadro 2: Classificação e Provisão de Risco

CLASSE	A	B	C	D	E	F	G	H
DIAS DE ATRASO	1 a 14 dias	De 15 a 30 dias	De 31 a 60 dias	De 61 a 90 dias	De 91 a 120 dias	De 121 a 150 dias	De 151 a 180 dias	Acima de 180 dias
PROVISIONAMENTO	0,5%	1,0%	3,0%	10%	30%	50%	70%	100%

Fonte: Próprio Autor

Acima de 361 dias de atraso, a operação é classificada como prejuízo, permanecendo no risco H e devendo ser mantida em conta de compensação por cinco anos. Em relação às operações com finalidade de renegociação, essas devem permanecer, no mínimo, no mesmo nível de risco a que estava classificado. E para o tomador que possuir operações classificadas em níveis diferentes, deverá ser adotado o nível de maior risco, salvo em casos excepcionais, quando deverá ser elaborado um dossiê com todas as justificadas utilizadas.

A mesma resolução determina que a classificação do nível adequado é de responsabilidade da entidade que concede o crédito. Como também, que todas as operações devem ser revistas mensalmente, e que nova classificação de risco seja automática de acordo com os dias de atraso.

A classificação de risco, também deve contemplar alguns aspectos:

- Em relação ao Devedor/Garantidor: situação econômico-financeira; grau de endividamento; capacidade de geração de resultado; fluxo de caixa; administração e qualidade dos controles; pontualidade e atraso dos pagamentos; contingências; setor de atividade econômica; e limite de crédito.
- Em relação à operação: natureza e finalidade; suficiência e liquidez das garantias; e valor.

2.7 ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO

Para real delimitação de valor do crédito a ser concedido ao tomador, as literaturas especializadas em administração financeira aplicam diretrizes tradicionais e subjetivas, denominadas como os “C’s” do crédito: caráter, capacidade, capital, colateral e condições.

- **CARÁTER:** aponta a intenção do tomador em cumprir suas obrigações. Para Gitman (2002), é o registro financeiro do solicitante em relação ao cumprimento de suas obrigações financeiras. Esse critério deve ser embasado em: informações cadastrais; relacionamentos anteriores junto a outros credores e fornecedores; na consulta aos serviços de informações sobre restrição de crédito (Serasa, SPC e similares) e Central de Risco do BACEN; antecedentes de crédito; e histórico na instituição concedente de crédito e na praça.
- **CAPACIDADE:** indica a habilidade do tomador em arcar com suas obrigações. Segundo Gitman (2002), é o potencial do cliente para quitar o crédito solicitado. Tem como base os índices de liquidez ou endividamento para pessoa jurídica, e para a pessoa física a capacidade de gerar recursos suficientes para a solvência dos compromissos financeiros.
- **CAPITAL:** refere-se à saúde econômica e financeira do tomador do crédito, em que são avaliados os bens e recursos da pessoa física para realizar a solvência dos seus compromissos financeiros, e a medição dos índices e estrutura de capital da pessoa jurídica.
- **COLATERAL:** também conhecido como garantia acessória, compreende as garantias complementares oferecidas pelo tomador para o crédito concedido, que podem ser reais ou pessoais. Na maioria das vezes ultrapassam o valor da dívida, e para as garantias reais deve-se observar o valor da mesma versus a sua depreciação; obsolescência; ordem de credor; liquidez e localização.
- **CONDIÇÕES:** “[...] refere-se aos fatores não controláveis pela empresa, como concorrência, flutuações econômicas e os eventos naturais, como inundações e secas entre outros.” (SILVA, 2013, p.98). Assim, é importante atentar para sensibilidade e influência do ramo de atividades, sazonalidade do produto, porte da empresa e condições geográficas.

Entretanto para as instituições financeiras é necessário que sejam adotados critérios de avaliação diferenciados para cada cliente, de acordo com suas necessidades. Segundo Silva:

A definição do tipo de análise e sua abrangência é seguramente um dos pontos importantes na avaliação do risco dos clientes. Muitas vezes, alguns bancos copiam os formulários de outros bancos e passam a usar os mesmos indicadores e a mesma forma de análise para uma carteira de clientes com perfil diferente. Isto pode levar uso de padrões e critérios inadequados. Quando um banco trabalha com clientes de atividades, portes e regiões diferentes, muitas vezes, precisará ter critérios de análises também diferentes. (SILVA, 2013, p. 96).

Não há lógica em uma instituição financeira tratar da mesma maneira um empréstimo de R\$ 1.000,00 e um de R\$ 10.000,00 visto que o risco inerente à segunda operação é significativamente maior que o primeiro. Portanto, é necessário que a instituição possua análises que se adequem melhor ao perfil de cada cliente.

Conforme Silva (2013) para uma adequada análise e concessão de crédito é preciso primeiramente traçar um perfil do cliente. É importante também identificar as suas necessidades de recursos, e ter um amplo conhecimento sobre os produtos oferecidos pela instituição, a fim de oferecer a melhor opção de crédito possível.

A primeira forma de identificação do perfil do tomador é através da sua pasta cadastral, que deve conter, além dos documentos de identificação e comprovantes de residência, o histórico de negócios realizados na própria instituição, e pesquisas sobre restrições e relacionamentos no mercado financeiro, que dão indícios quanto ao caráter e situação financeira do pretendente ao crédito.

Uma correta análise financeira aliada à análise da capacidade e das condições, proporciona uma classificação do *rating* que dimensiona o risco de uma operação a instituição.

Conhecido os produtos oferecidos pela instituição, o perfil e as necessidades do possível tomador, é imprescindível tomar conhecimento quanto à finalidade do recurso solicitado. Silva (2013) explica que “... é preciso conhecer o destino que o cliente pretende dar aos recursos”. Só assim é possível identificar qual a modalidade, o prazo e as condições de pagamento da operação.

2.8 COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

A política de cobrança é um conjunto de procedimentos operacionais que tem por objetivo a recuperação do crédito concedido após seu vencimento. Esse processo deve ser utilizado em conjunto com a política de crédito, pois à medida que a concessão de crédito busca minimizar os riscos de possíveis perdas, a política de recuperação busca aumentar as chances dos tomadores efetuarem o pagamento de suas operações.

Para Leite (2006), a cobrança é uma atividade que necessita de modernos processos sistêmicos e administrativos, em conjunto a uma equipe qualificada e constantemente treinada, permitindo a redução dos custos e o aumento da recuperação do crédito.

Porém, sabe-se que esse processo é demorado, e necessita de medidas específicas a serem tomadas de acordo com as seguintes fases:

- **COBRANÇA AMIGAVEL:** é a fase em que o processo de cobrança é realizado através de meios normais, em que o devedor é convidado a quitar sua dívida, sem a necessidade de recorrer à justiça. Nessa fase são efetuadas ligações, emissão de cartas simples ou registrada, e notificação extrajudicial.

- **COBRANÇA PRÉ-CONTENCIOSA:** é a fase que antecede o processo de execução judicial. Em que os procedimentos de cobrança são tomados com ou sem consciência do devedor. Normalmente são executados após o processo de cobrança amigável, mas em alguns casos são adotados imediatamente após a identificação do atraso.

Procedimentos usuais: - carta ameaçando protesto ou ação judicial;

- Notificação dos fiadores / avalista;
- protesto do devedor e/ou fiadores avalistas;
- bloqueios para outras operações na cooperativa;
- cadastramento junto aos órgãos de proteção ao crédito;
- visita do cobrador ao escritório de cobrança, se for o caso.

- **COBRANÇA JUDICIAL:** é a fase realizada mediante atuação decisiva do Poder Judiciário, visto que o devedor não atendeu às solicitações das fases anteriores.

3 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

3.1 A CREDUNI

A Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores das Instituições Públicas de Ensino Superior do Estado da Paraíba LTDA - CREDUNI é uma cooperativa de crédito singular pertencente ao sistema UNICRED CENTRAL NORTE E NORDESTE. Trata-se de uma instituição financeira fundada por vinte e quatro sócios através de Assembleia Geral de Constituição em 06 de abril de 1999, e autorizada formalmente a funcionar pelo Banco Central do Brasil em 04 de agosto do mesmo ano.

Seu público alvo são os servidores efetivos, aposentados e pensionistas da UFCG, UFPB, UEPB e IFPB, como também, pessoas jurídicas pertencentes a cooperados, cujo sua área de atuação seja afim a sua atividade exercida na instituição.

A cooperativa teve suas atividades iniciadas na cidade de Campina Grande/PB, situada no campus da Universidade Federal de Campina Grande. Em 2008 a CREDUNI criou um novo posto de atendimento em João Pessoa, próximo à universidade Federal da Paraíba (a CREDUNI abriu um PA numa casa antes de 2008 e depois construiu o PA atual em 2007 que começou a operar em 2008), já em junho de 2010 inaugurou um novo posto de atendimento na Universidade Estadual da Paraíba, também em Campina Grande. E em março de 2012 inaugurou uma nova sede na mesma cidade, com o objetivo de oferecer aos seus associados um atendimento com maior facilidade, comodidade e agilidade.

Com mais de 5.708 associados e ativos financeiros em torno de R\$ 128 milhões de reais, a CREDUNI tem por finalidade promover o bem-estar financeiro dos seus cooperados e dependentes, oferecendo assessoria financeira e proporcionando soluções econômico-financeiras, através da intermediação entre investidores e tomadores, contribuindo, assim para o fomento e desenvolvimento social e sustentável da comunidade em que está inserida.

A cooperativa tem como missão “contribuir com a organização financeira dos cooperados”, como visão se tornar a principal instituição financeira para os servidores das instituições públicas de ensino superior do estado da Paraíba, e como principais objetivos incentivar a poupança, oferecer empréstimos e financiamentos com menores taxas de juros, e assim, contribuir para estabilidade financeira dos associados, e promover a qualificação e realização profissional dos mesmos.

A instituição opera no sistema financeiro de forma a atender às necessidades de seus cooperados, disponibilizando produtos e serviços como: Conta Corrente, Cheque Especial,

Cartões de Débito e Crédito, Empréstimos (Consignado, Crédito Pessoal, Antecipações), Financiamentos de veículos novos e usados, aplicações financeiras (RDC-SENIOR, RDC-REGULAR e RDC-MASTER), como também seguro residencial, seguro de vida e seguro de automóveis, e os demais serviços bancários tradicionais.

A cooperativa é formada hierarquicamente por nove conselheiros de administração, dos quais, três formam a diretoria executiva e seis conselheiros fiscais. E seu corpo administrativo é constituído por um gerente geral, um gerente operacional, dois gerentes de relacionamento, um gerente de atendimento e mais quarenta e quatro funcionários.

3.2 ESTRUTURA DE GESTÃO DE RISCO DE CREDITO

Os procedimentos de gerenciamento de risco na CREDUNI são fundamentados pela Legislação Vigente e pelo Regulamento de Risco do Sistema Unicred. Seu objetivo é executar as políticas previamente definidas, como também, avaliar o risco das operações, analisar seus mercados de atuação, e proceder à cobrança e recuperação dos créditos vencidos. E sua estrutura de gerenciamento é composta por duas áreas:

- Gerência e Diretoria:

Administra a carteira de Crédito da cooperativa com a finalidade de adequar os riscos de credito aos níveis estabelecidos pelo sistema.

- Comitê de Crédito:

Analisa as operações de negociação de crédito, com o poder de deferir/indeferir conforme suas alçadas específicas, sempre de maneira hierárquica conforme fluxo a seguir.

Diagrama 2: Fluxo de Alçadas



Fonte: Manual de Credito Unicred

Os comitês são criados por determinação do Conselho de Administração, seguindo critérios de estrutura e porte, conforme as orientações da UNICRED:

- 1) COMITÊ DE GERÊNCIA: composto pelo Gerente Geral, dois Gerentes de Relacionamento e um Gerente de Atendimento;
- 2) COMITÊ DIRETOR DE CRÉDITO: composto pelo Gerente Geral e o Diretor Administrativo, Diretor Financeiro e Diretor Presidente;
- 3) COMITÊ EXECUTIVO DE CRÉDITO – a composto pela diretoria executiva, Diretor Presidente, Diretor Administrativo e Diretor Financeiro;
- 4) COMITÊ DE ADMISTRAÇÃO – a composição é plena, formado pelos Membros do Comitê Executivo de Crédito e Membros do Conselho de Administração.

De acordo com o MANUAL DE CREDITO UNICRED, a CREDUNI segue a classificação de alçadas específicas para cooperativas de grande porte, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 1: Alçadas

PORTE	ALÇADA	Total máximo de alçadas e endividamento
COOPERATIVAS DE GRANDE PORTE	ALÇADA Comitê de Gerência	Limitado a 1,0% do PR
		Limitado a R\$100.000
	ALÇADA Comitê Diretor	Limitado a 4,0% do PR
		Limitado a R\$200.000
	ALÇADA Comitê Executivo	Limitado a 10% do PR
		Limitado a R\$300.000
	ALÇADA CONAD	Limitado a 15% do PR

Fonte: Manual de Credito Unicred

A Unicred do Brasil definiu que para as singulares, as alçadas de crédito são baseadas no seu Patrimônio de Referência (PR), no caso das Cooperativas de Grande porte o PR vai de R\$10.001 até R\$50.000 (mil). E que todos os deferimentos de crédito que não seguem aos padrões estabelecidos são de inteira responsabilidade dos seus deferidores.

3.3 GARANTIA

A resolução número 002/20014 da CREDUNI, estabelece que:

Art.1º - Os contratos de empréstimos deverão obedecer limites de valor e prazo de acordo com as garantias de renda e/ou garantias reais oferecidas pelo sócio, com taxas de juros cobradas de acordo com as garantias e prazos.

Parágrafo Único – Os limites de valor e prazo, bem como as taxas de juros cobradas nos contratos de empréstimo com garantia de renda obedecem a critérios de estabilidade no emprego do sócio e da aceitação de inclusão no seguro prestamista pela seguradora BRADESCO VIDA e PREVIDÊNCIA ou outra com a qual a CREDUNI tenha ou estabeleça contrato.

O seguro prestamista tem por objetivo garantir a liquidação de uma dívida de um segurado em caso de invalidez permanente ou morte, exceto em caso de falecimento devido a doença preexistente à data da assinatura do contrato da operação de crédito. Neste tipo de seguro o primeiro beneficiário será a instituição credora.

A seguradora BRADESCO e VIDA PREVIDÊNCIA estabelece os seguintes critérios para cobertura da operação:

Quadro 2: critérios para cobertura da operação

COBERTURA(S)	CAPITAL (IS) SEGURADO(S)		TAXA(S) DO SEGURO
	FAIXA ETÁRIA		
Morte	Até 45 anos	R\$ 500.000,00	0,4000% Aplicada sobre o Capital Segurado Individual
Invalidez Permanente por Acidente	De 46 á 55 Anos	R\$ 400.000,00	
	De 56 á 60 Anos	R\$ 250.000,00	
	De 61 á 65 Anos	R\$ 150.000,00	
	De 66 á 70 Anos	R\$ 100.000,00	

Fonte: Proposta de Adesão da Bradesco Vida e Previdência

Fica vetado pela seguradora a cobertura de contratos assinados com cooperados menores de 18 anos e maiores de 70 anos, ou de qualquer contrato cujo somatório da idade do tomador com o prazo estabelecido na operação exceda a 74 anos.

3.4 PRODUTOS DE CRÉDITOS OFERECIDOS

3.4.1 EMPRESTIMO CONSIGNADO EM FOLHA

[...] outra modalidade que ganhou certo espaço no mercado de crédito. Neste caso, é feito um convenio entre a instituição financeira e empregador para desconto em folha de pagamento. (SILVA, 2013, p. 365).

A taxa de juros desse produto é mais baixa que os demais, por ser considerada uma operação de baixo risco. Apenas situações como morte do devedor, crise financeira do empregador, perda do emprego, ou consignação em folha de outros itens considerados de maior prioridade, a exemplo de pensão alimentícia, podem ser considerados fatores de risco.

A parcela desse produto não pode ultrapassar 30% da renda bruta mensal, e o valor máximo de endividamento total na cooperativa não pode ultrapassar a quantia de R\$250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

Os prazos e taxas dessa modalidade são fixados pela resolução da cooperativa nº. 02/2014 e variam entre 1,35 % a 2,15% a.m. e de 3 a 96 meses de acordo com o tipo de produto.

3.4.2 CDC-CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR

É um empréstimo oferecido para suprir possíveis déficits financeiros, que tem como premissa a garantia de recebimento do salário pela cooperativa. Essa modalidade apresenta uma taxa de juros mais elevada por apresentar um risco mais alto, pois além de estar suscetível aos mesmos fatores de risco do crédito consignado, também está sujeita a mudança do domicílio bancário do cooperado, ou seja, a perda da garantia do crédito do salário em conta corrente.

A parcela desse produto não pode ultrapassar 20% da renda líquida permanente, e o valor máximo de endividamento total na cooperativa não pode ultrapassar a quantia de R\$250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

A resolução Nº. 2/2014 determina que a taxa dessa modalidade seja de 2,79% a.m. e o prazo varia entre três e quarenta e oito meses.

3.4.3 CHEQUE ESPECIAL

O MANUAL DE CRÉDITO UNICRED (2012), caracteriza o cheque especial como um crédito rotativo vinculado à conta corrente, que tem por finalidade conceder recursos para fins emergenciais, ou seja, funciona como um recurso extra para cobertura quando o saldo não for suficiente para os débitos existentes. É um empréstimo de curto prazo, e deve ser liquidado assim que houver um crédito em conta corrente.

Para possuir essa opção de crédito é necessário que o cooperado possua domicílio bancário na cooperativa, e seu limite máximo é de 80% da renda líquida do cooperado, sua taxa é de 5% a.m. acrescido de IOF, e o prazo limite deverá ser no máximo de 180 dias.

A taxa de juros desse produto é mais elevada devido aos mesmos riscos dos produtos citados anteriormente, como também ao alto risco de endividamento do tomador do recurso.

3.4.4 CARTÃO DE CRÉDITO

É um limite de crédito rotativo não vinculado a conta corrente, que permite o consumo ao cooperado através de pagamento à vista ou parcelado, além de saques em espécie, tudo de acordo com um limite pré-definido,

A taxa de juros cobrada pelo refinanciamento do saldo é bastante elevada, já que o risco do não pagamento é todo de responsabilidade da cooperativa mediante a administradora do cartão.

Esse produto está disponível para cooperados que tenham domicílio bancário na cooperativa, em que o crédito do salário constitui a garantia de seu pagamento mensal, e para aplicadores que recebam salário em outra instituição, nesse caso a garantia é a própria aplicação financeira.

O limite máximo liberado para esse produto é de 80% do salário líquido, podendo chegar a 100% em casos específicos.

É importante acrescentar que, para cooperados que possuam cheque especial e cartão de crédito, o somatório dos limites dos dois produtos não deve ultrapassar 80% da renda líquida.

3.4.5 ANTECIPAÇÃO DE 13º SALÁRIO E ANTECIPAÇÃO DE FÉRIAS

Consiste em uma linha de crédito, disponível exclusivamente para cooperados que possuem domicílio bancário na cooperativa, e que tem por finalidade a antecipação desses benefícios separadamente.

Conforme a resolução nº. 002/2014 da CREDUNI, o valor do empréstimo é limitado a 80% do valor líquido a receber, e a taxa fixada é de 2,79% a.m.

3.4.6 ANTECIPAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

É uma modalidade de empréstimo destinada a cooperados que possuem domicílio bancário na CREDUNI, e que solicitam a restituição do Imposto de Renda agendada para ser crédito em conta corrente na cooperativa. Para a liberação dessa modalidade é necessária a apresentação do recibo de entrega da declaração.

O principal risco desse produto consiste na retificação da declaração original, quando o indivíduo altera a instituição de destino para o recebimento do crédito da restituição. Por isso, o crédito do salário representa a garantia dessa operação.

O limite desse empréstimo é de 80% do valor da restituição, e a taxa é 2,79 a.m. conforme resolução.

3.4.7 FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS NOVOS E USADOS

Modalidade específica para aquisição de veículos, com garantia da consignação e adicional de alienação fiduciária em favor da cooperativa. As condições da operação variam de acordo com o valor disponível para o tempo desejado de financiamento

Mas segundo Silva (2013, p.365), “o valor do financiamento é um dado relevante, porém o valor da prestação mensal é que merecerá maior atenção do financiador, de modo que o orçamento do financiado suporte o valor do compromisso mensal de pagamento”.

Conforme resolução, as taxas e prazos são:

De três a doze meses – 0,95% a.m.;

De treze a vinte e quatro meses – 1,15% a.m.;

De vinte e cinco a trinta e seis meses – 1,20% a.m.;

De trinta e sete a quarenta e oito meses – 1,25 a.m.;

De quarenta e nove a sessenta meses – 1,30% a.m.

4 METODOLOGIA

Com relação aos objetivos, a pesquisa é de natureza explicativa e descritiva, à medida que busca analisar as políticas de crédito e cobrança aplicadas a CREDUNI, em decorrência da necessidade da cooperativa estar atenta aos riscos de crédito a que está suscetível.

“A pesquisa é descritiva, uma vez que expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Podendo também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza”. VERGARA(2006, p.47).

“A pesquisa explicativa identifica fatores que determinam o fenômeno exigindo que este esteja suficientemente descrito e detalhado”. VERGARA (2006, p.47).

Com relação aos procedimentos de coleta de dados foram utilizadas as pesquisas bibliográficas, uma vez que, os dados foram coletados através da literatura específica sobre o tema. E o estudo de caso, que propicia ao pesquisador vivenciar situações reais que ocorrem na instituição, através de fatos do cotidiano.

“Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizada em campo”. VERGARA(2006, p.49).

4.1. PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Os dados para a elaboração desse artigo foram coletados através de livros, artigos científicos, revistas especializadas, teses e dissertações, bem como através de documentos oficiais disponíveis na rede mundial de comunicação, com leis vigentes, e resoluções dos órgãos reguladores do Sistema Financeiro Nacional, e aplicação de entrevista com funcionários da área de negociação da cooperativa.

5. RESULTADO DA PESQUISA

5.1. ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO

As ferramentas adotadas para a elaboração desse artigo foram as pesquisas em sites, livros, revistas, e através de depoimentos e entrevistas de profissionais da área de negócios e controladoria.

O processo de análise e concessão de crédito para qualquer produto na CREDUNI começa com a análise das informações cadastrais, que devem ser atualizada anualmente ou quando da necessidade de alteração de algum dado.

O segundo passo, é a análise dos recursos financeiros disponíveis, que devem ser de até 30% da renda bruta mensal do cooperado, para a operação de crédito consignado em folha de pagamento, 20% do valor da renda líquida permanente para operações de CDC e 80% da mesma renda para limites de Cheque Especial e Cartão de Crédito.

A contratação de um ou mais produtos simultaneamente, pode acarretar em um endividamento financeiro e afetar a CAPACIDADE de pagamento do tomador. O que torna imprescindível uma análise de concessão mais minuciosa, na qual sejam considerados vários fatores, como: dados pessoais, nível do cargo e estabilidade no emprego, estado civil, número de dependentes e renda familiar entre outros. Para o cooperado pessoa jurídica especificamente, além das análises dos índices de liquidez ou endividamento, também é necessária a avaliação seus sócios, seus currículos, e suas capacidades para administrar o negócio de modo a fazê-lo prosperar e ter sucesso.

Outros fatores consultados são: o histórico de antecedentes na cooperativa e os registros no serviço de informações do SERASA e da Central de Risco do BACEN.

Possuir alguma pendência junto à cooperativa constitui um impeditivo interno ao crédito. E quanto às restrições financeiras, salvo algumas exceções, as análises não são consideradas como critério de concessão, o que fere a análise da variável de CARÁTER e foge às orientações do MANUAL DE CRÉDITO, o qual afirma que operações com cooperados negativados devem ser evitadas e que a existência de créditos baixados como prejuízo no sistema financeiro constitui um restritivo a concessão, entretanto a Central Unicred NNE passou a considerar os contratos consignados como de risco A mesmo quando o cooperado tenha restrição financeira o que aponta no sentido que a decisão de crédito não pode se basear apenas em uma variável, como o CARÁTER, mas levar em conta outras variáveis tais como as garantias oferecidas.

Com relação à diretriz do CAPITAL, pode-se perceber que também não há uma preocupação quanto à saúde financeira e econômica do tomador, devido ao pressuposto que, como o consignado é o principal produto da cooperativa, e essa modalidade já possui o desconto em folha de pagamento como garantia, a avaliação de bens e recursos possuídos para possível solvência de compromissos torna-se desnecessária, pelo menos no caso de pessoa física.

Atualmente a resolução da cooperativa, afirma que: os contratos com garantia de renda só serão realizados de acordo com os critérios de estabilidade no emprego e de aceitação de inclusão no seguro prestamista; e que os contratos com garantia de investimento, terão seus valores limitados ao valor do investimento na cooperativa, respeitando a capitalização mínima e os limites exigidos no Art.9º do Estatuto Social. Porém, é importante dar uma atenção em especial com relação às operações com garantia real de patrimônio, devendo observar o valor da mesma versus a sua depreciação; obsolescência; ordem de credor; liquidez e localização. A CREDUNI, não opera com a garantia acessória, ou seja, garantia COLATERAL, o que poderia ser viável principalmente em relação a negociações com Pessoa Jurídica ou operações de valores elevados, desde que todo processo seja devidamente documentado, avaliado e comprovado.

Com relação à análise da variável CONDIÇÃO, os colaboradores questionados afirmaram não haver uma análise precisa, com o auxílio de pessoas capacitadas e aptas a fazer uma avaliação profissional no âmbito de atuação da empresa. Essa afirmação foi justificada pelo fato do volume de operações realizadas com pessoas jurídicas serem poucas em relações as demais. Contudo, é necessário que a cooperativa se utilize dessa variável para realizar operações futuras com segurança.

Durante a pesquisa para a realização desse trabalho, houve a dificuldade de levantamento de informações precisas com relação à concessão de produtos como: Cheque Especial e Cartão de Crédito, sugerindo assim, que esses produtos sejam incluídos na Resolução Interna da cooperativa, com o intuito de padronizar os procedimentos.

5.2.COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

O setor de recuperação de crédito da CREUNI foi criado recentemente no ano de 2012 e é composto por três funcionários efetivos e dois advogados que prestam serviço à instituição. Seu objetivo é minimizar as perdas resguardando o crédito e a liquidez da mesma. E os seus procedimentos de recuperação aplicados pela cooperativa seguem as orientações encontradas

na literatura, como também procura seguir o MANUAL DE CRÉDITO DA UNICRED, porém com algumas flexibilizações.

A primeira fase da cobrança acontece entre o primeiro e o decimo quinto dia de atraso, nessa etapa são feitas ligações aos cooperados informando que seu título/parcela está vencido. Na segunda fase são enviadas ao devedor duas cartas com confirmação de recebimento (AR), uma ao décimo sexto dia e outra no vigésimo quinto dia. Ao trigésimo primeiro dia dá-se início à terceira fase, em que são negativados junto ao SERASA os cooperados cujo setor recebe o AR de confirmação de recebimento da primeira e/ou segunda carta enviada. A quarta fase acontece antes de completados os sessenta dias de atraso, quando é realizada a última tentativa de contato com o cooperado. E ao septuagésimo dia dá-se início ao processo de cobrança judicial.

O cooperado inadimplente tem quatro opções para regularizar sua situação:

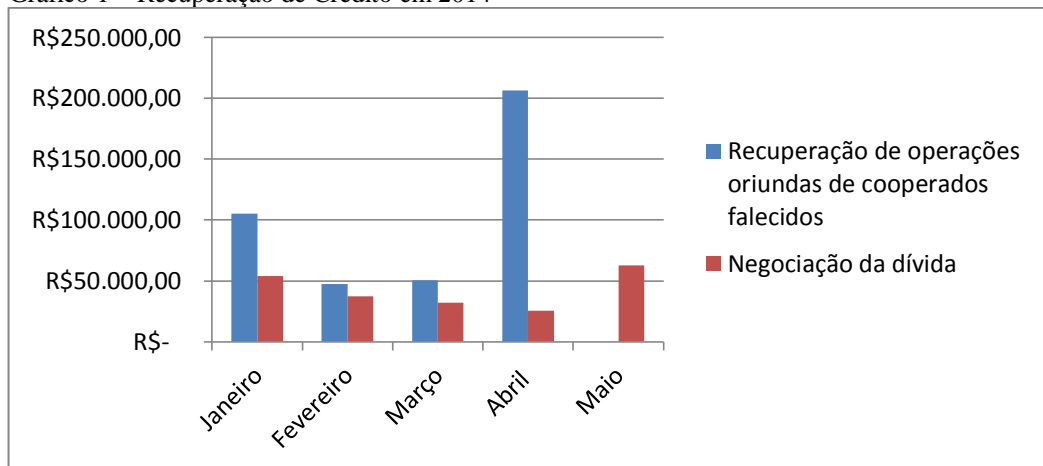
- a) **Boleto para liquidação do saldo devedor total;**
- b) **Renovação de crédito** (para negociação de valores em atraso): é aplicada ao devedor que possui margem consignável disponível, e consiste em liberar um novo crédito para liquidação do contrato em atraso. Caso o valor renovado seja superior ao valor da operação liquidada o saldo da operação é disponibilizada ao cooperado. O prazo para essa operação varia de acordo com o tipo do produto que está sendo renovado. Essa opção está desenquadrada com relação ao MANUAL DE CRÉDITO DA UNICRED, que orienta aplicar esse tipo de negociação apenas a cooperados adimplentes, e contraria os procedimentos de classificação de provisão de risco, pois no ato da renovação do crédito a operação é reclassificada como AA, quando de acordo com o BACEN, a operação realizada para liquidação de valores em atraso deve permanecer, no mínimo, no mesmo nível de risco em que a operação anterior estava classificada até o pagamento da última parcela. Porém, a cooperativa só realiza esse tipo de negociação para cooperados cujo atraso seja efetivado sem dolo, entendendo-se assim, que não há uma elevação da classificação de risco da operação;
- c) **Renegociação da dívida:** aplicado a cooperados que possuem dívida com até sessenta dias de atraso, nesse caso o valor negociado será apenas o necessário para a recuperação do crédito em atraso. O prazo é estabelecido de acordo com a negociação realizada. E a partir do pagamento de 50% (cinquenta por cento) novas operações de crédito poderão ser concedidas;

d) **Composição da dívida:** aplicada a cooperados que possuem dívida em atraso com mais de sessenta dias ou classificadas como prejuízo. Esse tipo de negociação só deve ser utilizada quando não houver outra forma de regularização. Nesse caso o valor negociado também se restringe ao necessário a recuperação do crédito em atraso. O prazo é estabelecido de acordo com a negociação realizada. E fica vedada a concessão de novos créditos até o pagamento total da dívida. Tanto a Renegociação quanto a Composição devem ser classificadas, no mesmo nível de risco da operação anterior até a liquidação total da operação.

Outra forma de recuperação de crédito é o seguro prestamista, que em caso de falecimento ou invalidez do tomador de crédito a cooperativa providencia os documentos necessários e os envia a seguradora, onde serão analisados e deliberados sobre a cobertura do saldo devedor ou não de acordo com os critérios citados no item 3.3.

Durante apenas o ano de 2014, foi recuperado ao todo um valor de R\$ 621.724,00 conforme descrito no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Recuperação de Crédito em 2014



Fonte-Pesquisa de Campo, 2014.

6. CONCLUSÃO

A política de crédito de uma instituição financeira é responsável por definir os padrões básicos para realização das operações de crédito, na qual se encontram os embasamentos necessários para a concessão, monitoramento e cobrança do crédito.

O processo de análise de concessão, por sua vez, tem por finalidade identificar os riscos inerentes às operações, avaliando a real capacidade de pagamento e recomendando o melhor tipo de crédito para a necessidade de cada tomador, maximizando os resultados e reduzindo as perdas.

Então, como resultado dessa pesquisa é possível afirmar que a cooperativa segue as regras estabelecidas pelos órgãos reguladores e normatizadores, como também o MANUAL DE CREDITO DA UNICRED, mas com algumas flexibilizações, o que foi justificado, pelo fato do principal produto ser o Crédito Consignado em folha de pagamento, que apresenta um baixo risco de crédito.

Também foi possível observar, que o processo de análise de concessão é bastante simplificado, não tomando como base o que indica a literatura, ou seja, as diretrizes tradicionais e subjetivas, denominadas como os “C’s” do crédito.

Então, como a cooperativa é uma instituição financeira que tem apresentado um significativo crescimento nos últimos anos, é importante uma análise mais adequada do processo de concessão, permitindo que o volume de perdas, que é considerado baixo mediante o resultado da mesma, seja ainda minimizado.

Assim, conclui-se esse trabalho afirmando que a CREDUNI, enquanto ferramenta de desenvolvimento socioeconômico do meio em que está inserida deve sempre estar atenta às necessidades dos seus sócios e empenhar-se ao máximo para supri-las, porém é importante atentar para evitar os riscos a que está suscetível com o objetivo de manter sua saúde financeira e proteger o seu patrimônio, que pertence a todos os cooperados.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. História do cooperativismo de crédito no Brasil. **Banco Central do Brasil**. Disponível em: http://www.ineparcred.com.br/cartilha_cooperativas_credito.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2013.
- _____. **Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1.971**. Define a política nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências. Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/lei5764.html>> Acesso em: 12 abr 2014.
- GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 2002.
- MEINEN, Ênio; MÁRCIO, Port. **O cooperativismo de crédito ontem, hoje e amanhã**. Brasília: Confedbras, 2012.
- ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS – OCB. **Relatório de Gestão Anual**. 2010.
- PAGNUSSATT, Alcenor. **Guia do Cooperativismo de Crédito: Organização, Governança e Políticas Corporativas**. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2004.
- SANTOS, Ariovaldos dos; GOUVEIA, Fernando Henrique Câmara; VIEIRA, Patrícia dos Santos. **Contabilidade das sociedades cooperativas: aspectos gerais e prestação de contas**. São Paulo: Atlas, 2008.
- SERASA. **Análise Imediata da Concessão de Crédito Autorizador de Crédito: Autorizador de Crédito**. Disponível em:<<http://www.serasaexperian.com.br/plataforma/analise-imediate-concessao-credito/htm>>. Acesso em: 18 abr 2014.
- SICREDI. **Estrutura de Gerenciamento de Risco de Crédito do Sicredi**. Disponível em:<http://www.sicredi.com.br/websitesicredi/upload/files/13742_Sicredi_Estrutura_Gerenciamento_Risco_Credito.pdf>. Acesso em: 08 abr 2014.
- SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**, 7.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SOUSA, Rafael Bernardino de. **Cooperativas de crédito: do básico ao gerencial**. João Pessoa: Editora Universitária, UFPB 2006.

SOUZA, Almir Ferreira de; CHAIA, Alexandre Jorge. **Política de crédito: uma análise qualitativa dos processos em empresa**. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, v.07 2010.

VERAGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**, 7.ed. São Paulo: Atlas 2006.

ZDANOWICZ, José Eduardo. **Finanças aplicadas para empresas de sucesso**. São Paulo: Atlas 2012.

_____. **Gestão financeira para cooperativas: Enfoque contábil e gerencial**. São Paulo: Atlas 2014.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA

Data _____

Prezado (a) colaborador (a), eu, Danielle Viana Andrade, aluna do curso de Gestão de Cooperativas de Crédito, da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, solicito a colaboração para coletar informações com a finalidade de desenvolver uma pesquisa na CREDUNI, cujo objetivo é “**análise a gestão das políticas de crédito e cobrança na Cooperativa**”, como pré-requisito para obtenção do título de especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito. As respostas obtidas serão tratadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da fonte. Desde já agradeço a atenção.

CARGO QUE OCUPA NA EMPRESA?

HÁ QUANTOS ANOS TRABALHA NA INSTITUIÇÃO?

AVALIAÇÃO DO COOPERADO PESSOA JURIDICA/FISICA

1. QUEM SÃO OS COOPERADOS APTOS A TOMAR CRÉDITO NA COOPERATIVA?
2. COM QUE FREQUENCIA É FEITA A ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DO SÓCIO, QUAIS OS ITENS CONSIDERADOS, E QUAL DOCUMENTÇÃO EXIGIDA?
3. COMO É AVALIADO O CARATER DO TOMADOR COM RELAÇÃO A INTENÇÃO DE PAGAMENTO?
4. É REALIZADA UMA ANÁLISE DA CAPACIDADE DE PAGAMENTO DO TOMADOR? SE SIM, DE QUE MANEIRA?
5. PARA A LIBERAÇÃO DE UM CRÉDITO, FATORES EXTERNOS (COMO POR EXEMPLO: ECONOMIA) SÃO AVALIADOS? COMO?
6. O PATRIMÔNIO DO TOMADOR É ANALISADO? COMO?

GARANTIAS:

7. QUAIS OS TIPOS DE GARANTIAS PARA OPERAÇÕES DE CRÉDITO DE PESSOA JURÍDICA E PESSOA FÍSICA, EXIGIDOS PELA COOPERATIVA? E QUAIS SUAS CARACTERÍSTICAS?
8. EM QUAIS CASOS SÃO APLICADOS O SEGURO PRESTAMISTA? E QUAL O LIMITE DE ENDIVIDAMENTO ESTABELECIDO PELA SEGURADORA?
9. SÃO LIBERADAS OPERAÇÕES PARA TOMADORES QUE NÃO SE ENQUADERNOS LIMITES DA SEGURADORA?

OPERACÕES:

10. QUAIS FATORES IMPEDEM A OPERAÇÃO DE CREDITO?
11. SÃO REALIZADAS CONSULTAS AOS ORGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E AO SISTEMA DE INFORMÇÃO DO CREDITO DO BACEN? SE SIM EM QUE SÃO UTLIZADAS?
12. AS OPERAÇÕES DE CREDITO SÃO LIBERADAS PARA TOMADORES QUE POSSUEM RESTRIÇÕES CADASTRAIS NO SERASA, ESTEJA INSCRITO NO CADASTRO DE EMITENTES DE CHEQUES SEM FUNDOS, E/OU POSSUA OPERAÇÕES VENCIDAS COM MAIS DE 30 DIAS OU EM PREJUZO NO SISBACEN? SE SIM, EXISTE ALGUM PROCEDIMENTO ESPECIFICO?
13. COMO É CALCULADO O VALOR DA RENDA DISPONÍVEL? QUAIS CRITÉRIOS DEVEM SER ANALISADOS?
14. QUAL O LIMITE MÁXIMO DE COMPROMETIMENTO MENSAL NA COOPERATIVA? PF E PJ?
15. SÃO LIBERADAS OPERAÇÕES QUE ULTRAPASSEM ESSE LIMITE? SE SIM COMO?
16. ALÉM DAS CITDAS ANTERIORMENTE, QUAIS CARACTERÍSTICAS SÃO ANALISADAS DOS TOMADORES PESSOA FÍSICA E JURIDICA?

PRODUTOS ESPECIFICOS

17. QUAIS AS CARACTERÍSTICAS DOS EMPRESTIMO CONSIGNADO, DO CDC E DO CHEQUE ESPECIAL?

18. SÃO LIBERADOS LIMITES ACIMA DO ESTABELECIDO NA RESOLUÇÃO INTERNA?
19. COMO SÃO REALIZADOS OS PROCESSOS DE LIBERAÇÃO DE UM EMPRESTIMO CONSIGNADO, CDC E CHEQUE ESPECIAL?