

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

## **EFICIÊNCIA NO PROCESSO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE CRÉDITO<sup>1</sup>** **EFFICIENCY IN THE PROCESS OF CREDIT DISPONIBILITY**

**Nathã Wutzki<sup>2</sup>, Cleber Alex Botton Mondelli<sup>3</sup>, Regis Catiano Feijo Moura<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Artigo desenvolvidos por mestrandos do Mestrando em Gestão Estratégica nas Organizações, na ISE: URI-Santo Angelo

<sup>2</sup> Aluno do curso Mestrado em Planejamento Estratégico nas Organizações, URI-Santo Ângelo.

<sup>3</sup> Aluno do curso Mestrado em Planejamento Estratégico nas Organizações, URI-Santo Ângelo.

<sup>4</sup> Mestre em Gestão Estratégica nas Organizações, Coordenador do curso de Administração da Uri-São Luiz Gonzaga

**RESUMO:** O presente artigo trata-se de uma revisão bibliográfica e uma pesquisa qualitativa acerca do tema da Eficiência no Processo de Disponibilização de Crédito destacando as variáveis e os requisitos para a análise de crédito, para tanto se estudou a disponibilidade de crédito e os riscos na análise de crédito, através da análise econômica financeira. Com o objetivo de construir um raciocínio capaz de entender como obter eficiência no processo de disponibilização de crédito. Desse modo, esperou-se contribuir para aprofundar o assunto da eficiência dos processos de disponibilidade de crédito. E ainda, concluir que a análise de crédito é aspecto primordial para efetivação de negócios junto às instituições financeiras, pois além da capacitação técnica específica é necessária para que seja possível reduzir riscos e ao mesmo tempo mensurar tais riscos no momento da efetivação da aprovação do crédito.

**Palavras-chaves:** Disponibilização de crédito. Risco na análise de crédito. Análise econômica financeira.

**ABSTRACT:** This article deals with a bibliographical review and a qualitative research on the subject of Efficiency in the Process of Availability of Credit highlighting the variables and the requirements for the credit analysis, in order to study the availability of credit and the risks in the analysis of credit, through financial economic analysis. With the objective of constructing a reasoning capable of understanding how to obtain efficiency in the process of making available credit. In this way, it was hoped to contribute to deepen the subject of the efficiency of the processes of availability of credit. It is also necessary to conclude that credit analysis is a fundamental aspect for the execution of business with financial institutions, since in addition to the specific technical training is necessary to be able to reduce risks and at the same time to measure such risks at the time of the approval of credit.

**Keywords:** Credit availability. Risk in credit analysis. Financial economic analysis.

### 1. INTRODUÇÃO

O mercado financeiro está se tornando cada vez mais competitivo devido à variedade de

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

instituições de créditos existentes (bancos, cooperativas de crédito, financeiras, etc.), as quais buscam através de seus produtos e serviços obter um retorno por parte do nicho em que atuam, aumentando seu market share e obtendo, conseqüentemente, uma maior lucratividade.

Com este parâmetro é natural que as empresas - para manterem-se em um determinado patamar - invistam esforços para melhorar seus procedimentos e facilitar o trabalho interno, gerando assim mais segurança e agilidade.

Com base na afirmação acima, o trabalho buscou as variáveis que levam obtenção e análise de crédito, tendo em vista esta ser parte crucial no processo de melhoria contínua.

Os dados nem sempre são obtidos de forma simples e analisados de forma adequada. Muitas vezes ocorre descompasso e falta de entendimento por parte dos colaboradores sobre os riscos inerentes, ficando divididas as opiniões ao extremo, evidenciando a falta de clareza quanto ao termo abordado.

O mercado global está altamente competitivo, em especial, no segmento financeiro, que tem buscado novas estratégias para aumentar sua excelência, melhor atender as necessidades e desejos dos consumidores e conquistar participação de mercado.

Com base nisto, o trabalho teve como objetivo a construção de um raciocínio capaz de entender como obter eficiência no processo de disponibilização de crédito, a fim de propor o conhecimento necessário para avaliar as variáveis na análise de crédito e os requisitos para análise de crédito.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 DISPONIBILIZAÇÃO DO CRÉDITO

Segundo Schrickel (1997, p. 11), crédito é um conceito presente no dia a dia das pessoas e empresas mais do que podemos imaginar a princípio. Todos nós, tanto as pessoas, quanto as empresas, estamos continuamente às voltas com o dilema de uma equação simples: a constante combinação de nossos recursos finitos com o conjunto de nossas imaginações e necessidades infinitas - "existem mais maneiras de se gastar dinheiro, por exemplo, do que ganha-lo" - ou seja, a procura por crédito, para satisfazer ao elenco de necessidades, desde as mais elementares de sobrevivência, até as mais ousadas e imaginosas.

Crédito é o ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que está parcela volte a sua posse integralmente, depois de decorrido o tempo estipulado.

Sendo um ato de vontade, sempre caberá ao cedente do patrimônio, seu titular ou, popularmente, seu dono, a decisão de cedê-lo ou não. (SCHRICKEL, 1997, p. 27)

Pelo fato desta cessão patrimonial envolver expectativas quanto ao recebimento de volta da parte cedida, é imperativo reconhecer que a qualquer crédito está associada à noção de risco.

### 2.2. RISCO NA ANÁLISE DE CRÉDITO

Segundo Schrickel (1997, p. 45), a atividade bancária básica concentra-se em emprestar dinheiro, assumindo riscos. Esta é a essência prática deste tipo de negócio.

O processo lógico da análise de crédito deve conduzir para o esclarecimento das dúvidas, ponderação das incertezas e, enfim, concluir fazendo recomendações sobre medidas e atitudes que minimizem os riscos dos empréstimos e aumentem a chance de reaver os respectivos valores

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

no devido tempo. “O negócio de um banco implica em assumir riscos de banqueiro e jamais riscos de empresários”.

Schrickel (1997, p. 35), define risco como a incerteza, imponderável, imprevisível, e estes, a incerteza, a imponderabilidade e a imprevisibilidade situam-se, necessária e unicamente, no futuro. Assim, embora a análise de crédito deva lidar com eventos passados do tomador de empréstimos (a análise histórica), as decisões de crédito devem considerar primordialmente o futuro desse mesmo tomador. O risco situa-se no futuro; no passado, encontra-se apenas história. História relevante ao extremo é bem verdade, mas apenas história.

O autor ainda salienta (p. 36) que a análise de crédito, que em verdade se decompõe em diversas e diferentes tarefas somatórias, pode ser parcialmente atendida pelos modernos instrumentos informatizados que a técnica nos coloca à disposição. Contudo, o elemento humano continuará a ser sempre crucial para a avaliação de certas quantitativas e qualitativas, e para formulação de opiniões e decisões com relação ao futuro, as quais com certeza, nenhum computador da mais recente geração poderá suprir integral e suficientemente.

Se de um lado há incertezas quanto ao futuro, torna a análise de crédito extremamente desafiadora e exige capacitação técnica específica, de outro, tal atividade depende primordialmente do elemento humano, do profissional da instituição financeira, que, mais que certamente, não poderá ser suficientemente substituído por qualquer cibernético, por mais avançado que seja. Isto se deve ao fato de que a análise de crédito não é uma ciência exata.

A análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada. (SCHRICKEL, 1997, p. 27)

Neste contexto, Schrickel (1997, p. 27) complementa que o processo de análise e decisão de crédito é um exercício de sensibilidade ou de sensibilização de fatos e informações. Como cada indivíduo tem um grau de sensibilidade diverso do seu semelhante, praticamente pode-se afirmar, não há, na prática, duas análises e decisões de crédito intrinsecamente idênticas, ainda que os dados tenham sido rigorosamente os mesmos.

Schrickel (1997, p. 11), ainda argumenta que quando alguém nos pede algum objeto pessoal emprestado, e sem contar quando o pedido envolve, especialmente, dinheiro, todos nós, indistintamente, fazemos análise e decisão de crédito, mesmo que por poucos segundos, sem utilizar de qualquer critério tido como mais técnico ou intuitivamente. É mais que certo que nos perguntaríamos: será que ele vai me devolver a coisa? Será que ele não vai quebrá-la? Posso confiar nele? Qualquer que seja, afinal, a decisão, este é um inequívoco processo de crédito, mesmo que simples e descomplicado.

O principal objetivo da análise de crédito numa instituição financeira (como para qualquer prestador) segundo Schrickel (1997, p. 26, 27) é o de identificar os riscos nas situações de empréstimos, evidenciarem conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador, e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados e mantendo, adicionalmente, sob perspectivas, a maximização dos resultados da instituição.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

Para facilitar este contexto, Silva (2000, p.51) cita a Resolução no. 2.682, de 21-12-1999, o qual o Banco Central do Brasil determina escalas de classificação de risco e prevê os respectivos percentuais de provisionamento para créditos de liquidação duvidosa.

Classes de Risco	A	B	C	D	E	F	G	H
Provisionamento	0,00%	0,50%	1,00%	3,00%	10%	50%	70%	100%

Tabela 1 - Percentuais de provisionamento, determinados por classes de risco.

Fonte: SILVA (2000, p.51)

A Resolução nº 2.682, de 21-12-1999, do Banco Central do Brasil, determinou as escalas de classificação de risco e fixou os respectivos percentuais de provisionamento para créditos de liquidação duvidosa.

Dias de atraso	Até 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
Classes de risco	A	B	C	D	E	F	G	H

Quadro 1 - Classificação de risco

Fonte: SILVA (2000, p.53)

Rafael; Rosimere e Thais (2008, p. 4), salientam que a classe AA é a que representa menor risco, para a qual não há provisionamento para crédito de liquidação duvidosa. No outro extremo, há a classe H, para a qual há um provisionamento de 100%, ou seja, o Banco Central do Brasil está admitindo que operações com essas características devam ser provisionadas em sua totalidade. A Resolução no. 2.682/99 determina, também, que as operações sejam revisadas mensalmente, com base nos atrasos, e que os dias de atraso impõem automaticamente nova classificação de risco. (RAFAEL; ROSIMERE, THAIS, 2008 p. 4).

Cada vez que um banco concede um empréstimo ou um financiamento o está assumindo o

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento. Desse modo, o risco de crédito é a probabilidade de que o recebimento não ocorra (RAFAEL; ROSIMERE, THAIS, 2008 p. 5).

Conforme Silvia (2000, p.58), um bom sistema de classificação de risco é fundamental para a decisão de crédito, orientando quanto ao nível de risco que está sendo assumido, quanto às expectativas de inadimplência, bem como ao grau de exigência de garantias.

#### 2.2.1 Fatores de risco de crédito

Um empréstimo ou financiamento específico carrega certas características de risco inerentes a sua finalidade e a sua natureza.

Tendo em vista isto, a Universidade Corporativa Banco do Brasil (2004, p. 34), especifica seis fatores de risco importantes para a análise de crédito: Caráter, Capacidade, Condições, Capital, Conglomerado e Colateral, tais riscos são chamados de Cs e permitirá à concedente uma visão mais ampliada do proponente fornecendo uma base para a classificação do risco. Essa classificação possibilitará melhor decisão na precificação do empréstimo ou financiamento e também deve levar a uma adequada escolha das garantias.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

Cs	Conceito
Caráter	Diz respeito à intenção do cliente, à vontade, à disposição de saldar a dívida. Nos bancos é obtido através de pesquisas cadastrais e referências do cliente.
Capacidade	Revela a competência técnica da empresa ou de seus gestores para gerar os recursos necessários para pagamento dos compromissos assumidos e obter lucro na atividade.
Condições	São influenciadas pelos ambientes interno (pontos fortes e fracos) ou externo (ameaças e oportunidades do mercado onde a corporação está inserida).
Capital	Refere-se à situação econômico-financeira da organização apurada através de seus demonstrativos contábeis e geração de caixa necessário à manutenção do objeto social.
Conglomerado	Significa o conjunto de empresas ou pessoas físicas interligadas, cujos resultados poderão ser afetados devido ao relacionamento entre elas, analisando-se o grupo.
Colateral	É a oferta de garantias pelo tomador que, mesmo não devendo ser considerado fator determinante para efeito da concessão do crédito, se torna aspecto de segurança para o credor por gerar comprometimento do devedor. É a análise do patrimônio do cliente.

Quadro 2 - Cs do crédito

Fonte: Adaptado da Universidade Corporativa Banco do Brasil (2004).

A análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada.

Com base nisto, Schrickel (1997, p.15), salienta que a função do emprestador de recursos está revestida de uma grande dose de percepção pessoal dos eventos e circunstâncias que envolvem e caracterizam cada tomador de crédito em potencial. Muitos destes eventos e circunstâncias podem (e devem) ser adequadamente quantificados por instrumentos que envolvem grande

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

tecnicidade e sofisticação. Porém, ao lado a contribuição pessoal de cada aprovador de crédito, à luz de sua experiência e cultura, jamais poderão ser descartados.

#### 2.2.2 Componentes para análise de crédito

Rafael; Rosimere e Thais (2008, p.11), salientam a importância para uma solicitação de crédito, o qual deve conter informações importantes para se iniciar um relacionamento e estabelecer o limite de crédito.

Em uma solicitação de crédito devem-se exigir o máximo possível de referências comerciais e bancárias, com seus nomes, números de telefones e nomes das pessoas com as quais se podem estabelecer contato.

O uso de informações técnicas para a avaliação da possibilidade ou não concessão de crédito a uma empresa é indispensável para a concedente, essas informações são observadas abaixo em dois métodos, por Rafael; Rosimere e Thais (2008, p.11): o método quantitativo e o qualitativo.

#### 2.3. ANÁLISE ECONÔMICA FINANCEIRA

A análise econômica financeira fornece dados necessários para o conhecimento de uma empresa através da análise de relatórios contábeis (balanço), o qual demonstra uma tendência de comportamento da organização.

Segundo Rafael; Rosimere e Thais (2008, p. 16) o balanço mostra em detalhes a situação estática da empresa, e entre os diversos relatórios financeiros, apresenta uma posição de destaque, pois mostra a alocação dos recursos e as fontes em que foram obtidos, sendo importante instrumento de decisão na hora de conceder o crédito.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XXIII Jornada de Pesquisa

Índice	Fórmula	Indica	Interpretação
Participação de terceiros	$CT \times 100 / PL$	Quanto a empresa tomou de capital de terceiros para cada \$ 100 de cap. próprio.	Quanto menor, melhor.
Composição do endividamento	$PC \times 100 / CT$	Qual o percentual de obrigações a curto prazo em relação as obrigações gerais.	Quanto menor, melhor.
Imobilização do Patrimônio Líquido.	$AP \times 100 / PL$	Quantas unid. monetárias a empresa aplicou no AP para cada \$ 100 de PL.	Quanto menor, melhor.
Imobilização de recursos não correntes.	$\frac{\text{Ativo Permanente} \times 100}{PL + ELP}$	Que percentual dos recursos não correntes (PL e ELP) foi destinado ao ativo permanente.	Quanto menor, melhor.
<b>LIQUIDEZ</b>			
Liquidez Geral	$\frac{AC + RLP}{PC + ELP}$	Quanto a empresa possui de AC e ELP para cada \$ 1 de dívida total.	Quanto maior, melhor.
Liquidez corrente	$AC / PC$	Quanto a empresa possui de AC para cada \$ 1 de PC.	Quanto maior, melhor.
Liquidez seca	$\frac{\text{Disponíveis. + Títulos recebidos + outros ativos de rápida conversibilidade}}{PC}$	Quanto a empresa possui de ativo líquido para cada \$ 1 de passivo circulante.	Quanto maior, melhor.
<b>RENTABILIDADE</b>			
Giro do Ativo	$\frac{\text{Vendas Líquidas}}{\text{Ativo}} \times 100$	Quanto a empresa vendeu para cada \$ 1 de investimento total.	Quanto maior, melhor.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XXIII Jornada de Pesquisa

Índice	Fórmula	Indica	Interpretação
Margem Líquida	$LL \times 100 /$ Vendas Líquidas	Quanto a empresa obtém de lucro para cada \$ 100 vendido.	Quanto maior, melhor.
Rentabilidade do ativo	$LL \times 100 /$ Ativo	Quanto a empresa obtém de lucro para cada \$ 100 de investimento total.	Quanto maior, melhor.
Rendas do Patrimônio Líquido	$LL \times 100 /$ Patrimônio Líquido Médio	Quanto a empresa obtém de lucro para cada \$ 100 de capital próprio investido, em média, no exercício.	Quanto maior, melhor.
<b>ROTATIVIDADE</b>			
Rotação do Ativo	Ativo Total / Vendas mensais	A quantidade de meses de vendas que seria necessário para cobrir o patrimônio global da empresa.	Quanto menor, melhor.
Rotação de estoques	Estoques / CPV	Quantos meses o estoque demora para ser vendido.	Quanto menor, melhor.
Rotação do patrimônio	PL / Vendas mensais	A quantidade de meses de vendas que seria necessário para cobrir o total dos recursos próprios investidos na empresa.	Quanto menor, melhor.
Rotação do capital de giro	Capital de giro próprio / Vendas Mensais	Proporção de capital de giro que a empresa possui para fazer face ao seu volume de vendas mensal.	Quanto maior, melhor.
Rotatividade do ativo circulante	Ativo Circulante / Vendas mensais	A quantidade de meses de vendas que será necessário para cobrir o total de recursos circulantes da empresa.	Quanto menor, melhor.

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XXIII Jornada de Pesquisa

Índice	Fórmula	Indica	Interpretação
Rotação de contas a receber	Duplicatas a receber/ vendas diárias* (*): receita de vendas / 360	Qtd. de dias que a empresa deverá esperar para receber as dívidas de clientes.	Quanto menor, melhor.
Rotação de pagamentos	Fornecedores / compras diárias* (*): compras totais/ 360	Qtd. de dias que a empresa demorará para liquidar suas dívidas.	Quanto maior, melhor.
Posicionamento relativo	PMP / PMR	Qual o descasamento de prazo existente entre recebimento e pgto.	Quanto menor, melhor.
<b>PATRIMONIAIS E ESTRUTURAIS</b>			
Imobilizações financeiras	Investimentos financeiros / PL	A proporção do capital próprio c/ poder aquisitivo atualizado que se encontra em aplicações financeiras.	Quanto menor, melhor.
Imobilizações técnicas	Imobilizações técnicas / PL	A quantidade real dos recursos próprios que estão imobilizados ou que não estão em giro.	Quanto menor, melhor.
Endividamento de curto prazo	PC / PL	Relação entre a dívida da empresa a curto prazo e o seu capital próprio.	Quanto menor, melhor.
Endividamento total	Passivo total / PL	Relação entre a dívida total da empresa e o seu próprio capital.	Quanto menor, melhor.
<b>LUCRATIVIDADE</b>			
Lucro por ação	LL / qtd. ações emitidas	Retorno do capital aplicado pelos acionistas.	Quanto maior, melhor.
Valor patrimonial das ações	PL / qtd. ações emitidas	Valor venal de cada ação da empresa.	Quanto maior, melhor.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

Índice	Fórmula	Indica	Interpretação
Grau de alavancagem financeira	RSPL / RSA	Qual o retorno líquido proporcionado aos acionistas por conta do seus investimentos em ativos da empresa.	Quanto maior, melhor.

Quadro 3 - Índices Financeiros

Fonte: Dados de pesquisa, 2010.

Contudo, os índices acima nos permitem analisar uma empresa ano a ano, observando suas tendências e comportamentos reduzindo assim, o grau de incerteza quanto à disponibilidade de crédito.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia da pesquisa visa apresentar o delineamento, os métodos e técnicas utilizadas na pesquisa, os quais são apresentados abaixo.

A metodologia, conforme Diehl e Paim (2004, p.47) “constitui-se num procedimento racional e sistemático, cujo objetivo é proporcionar respostas aos problemas propostos”,

#### 3.1 Delineamentos da Pesquisa

A pesquisa quanto à abordagem é classificada como uma pesquisa qualitativa, a qual oferece informações de natureza mais objetiva e aparente. Segundo Fernanda e Ângela apud Giovinazzo (2001), a pesquisa qualitativa é útil para firmar conceitos e objetivos a serem alcançados e dar sugestões sobre variáveis a serem estudadas com maior profundidade, obtendo resultados baseados em depoimentos e informações dos pesquisados não se baseando em dados numérico.

A presente pesquisa também se caracteriza como sendo uma pesquisa bibliográfica que segundo Gil (2010), é elaborada por material já existente, tendo assim a possibilidade de cobrir maior volume de informações que em outros métodos de pesquisa.

#### 3.2 Sujeitos da pesquisa

O estudo tem como objetivo entender o processo de análise de crédito e suas variáveis.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de crédito é aspecto primordial para efetivação de negócios junto às instituições financeiras, as quais diante da competitividade cada vez mais acirrada exigindo agilidade, eficiência, profissionalismo e qualificação dos seus colaboradores. Ressalta-se também os investimentos em tecnologia das instituições que darão respaldo para a tomada de decisão em aprovar os não determinada disponibilização de crédito ao cliente.

Identifica-se claramente que o processo de análise e decisão de crédito é um exercício de

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

sensibilidade que consideram fatos e informações históricas do cliente e ao mesmo tempo devendo preocupar-se ainda com o futuro após a aprovação do crédito. Assim, a análise do risco de crédito deve observar também aspectos técnicos que são regulamentados pela legislação vigente, desenvolvidas pelas entidades públicas que realiza o regramento e normatiza os procedimentos quando da análise de um crédito por instituições financeiras. Nesse sentido, destacam-se as classificações de risco com seus respectivos percentuais de provisionamento, o que irá respaldar as instituições no momento de determinar a aprovação e ainda o risco de tal operação de crédito. A legislação que trata sobre o processo de disponibilização de crédito está muito bem normatizada, sendo que a eficiência na análise e aprovação de crédito está diretamente ligada ao ambiente interno das organizações financeiras considerando seus métodos quantitativos e qualitativos que utilizam e ainda todos os dados e informações dos clientes que são utilizados para realização da análise econômica e financeira com base nos índices financeiros que são gerados com as informações até então coletadas do tomador de crédito. Ressalta-se também o relacionamento dos colaboradores das instituições com os clientes, o que vem a reduzir sistematicamente o grau de risco quando da análise e aprovação de crédito em virtude da relação e interação dos mesmos.

Diante das incertezas do futuro, em especial quando se trata dos aspectos econômicos, a análise de crédito torna-se muito desafiadora e aspectos como o relacionamento interno da organização e com os clientes, além da capacitação técnica específica é necessária para que seja possível reduzir riscos e ao mesmo tempo mensurar tais riscos no momento da efetivação da aprovação do crédito. Cabe diretamente às instituições financeiras criarem mecanismos e ferramentas, alicerçadas nas normativas e legislação vigente, definirem estratégias para dar maior e melhor eficiência, bem como reduzir os riscos quando da efetivação de crédito ao tomador. Desta maneira, as organizações irão possibilitar diferenciais competitivos na captação de tomadores de crédito, os quais possibilitarão ainda uma maior lucratividade às instituições, com mais garantias e consequentemente, menos riscos.

#### REFERÊNCIAS

- COSTA, Eliezer A. Gestão estratégica. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- DIEHL, Astor Antônio; PAIM, Denise Carvalho Tatin. Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas. São Paulo, Prentice Hall, 2004.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- KOTLER, Phillip; KELLER, Kevin L. Administração de marketing: A bíblia do marketing. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- MALHOTRA, N. K. Marketing research: an applied orientation. New Jersey: Prentice-Hall, 1993.
- MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. Gerenciamento estratégico da informação: Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- SCHRICKEL, Wolfgang K. Análise de crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997. CESAR, Breno L; MACHADO, Maria A. Soares; OLIVEIRA, Hime Aguiar. Sistema de Apoio à Decisão na Concessão de Crédito pessoal usando Lógica Fuzzy Junior

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXIII Jornada de Pesquisa

<[http://www.aedb.br/anais-seget/arquivos/403\\_SEGET-Breno-Formatado.pdf](http://www.aedb.br/anais-seget/arquivos/403_SEGET-Breno-Formatado.pdf)> 22/11/2009.

UNIVERSIDADE Corporativa Banco do Brasil. Introdução ao processo de crédito. Brasília: Banco do Brasil, 2004.

RUY, Rafael Oliveira; SILVA, Rosimeri Dias; COSTA, Thais Pereira. Análise dos riscos na concessão de crédito bancário as empresas de pequeno e médio porte. <<http://sebosaothom.dominiotemporario.com/tccrosi.pdf>> 07/06/2010

SILVA, José Pereira da. Gestão e análise de risco de crédito. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PETERSEN, Fernanda Bolzani; DANILEVICZ, Ângela Moura F. Análise qualitativa e quantitativa de atributo valorativos de empreendimentos imobiliários em Porto Alegre. <[www.pg.utfpr.edu.br/depog/periodicos/index.php/revistagi/article/.../90](http://www.pg.utfpr.edu.br/depog/periodicos/index.php/revistagi/article/.../90)> 19-06-2010.

CAMPOMAR, Marcos Sortes. Do uso "Estudo de Caso" em pesquisas para dissertação e teses em administração.

<<http://www.pessoal.utfpr.edu.br/luizpeplow/disciplinas/metodologia/O%20uso%20de%20estudo%20de%20caso.pdf>> 19-06-2010