

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

CLAUDISSION COSTA REIS

**PROCESSO DE ANÁLISE DO CRÉDITO CONSIGNADO: Um Estudo de Caso da
Agência bancária do Bradesco S/A na Cidade de Aracaju, SE.**

**Aracaju – SE
2014**

CLAUDISSION COSTA REIS

**PROCESSO DE ANÁLISE DO CRÉDITO CONSIGNADO: Um Estudo de Caso da
Agência bancária do Bradesco S/A na Cidade de Aracaju, SE.**

**Relatório Científico de Estágio
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador:
Prof. M.Sc. Paulo Sérgio Melo dos
Santos**

**Aracaju – SE
2014**

CLAUDISSION COSTA REIS

**PROCESSO DE ANÁLISE DO CRÉDITO CONSIGNADO: Um
Estudo de Caso na Agência Bancária do Bradesco S/A na
Cidade de Aracaju, SE.**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como
requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

**M.Sc. Paulo Sérgio Melo dos Santos
Coordenador do Curso**

**M.Sc. Paulo Sérgio Melo dos Santos
Prof. Orientador**

Aprovado com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Quatro anos se passaram e muitos desafios foram superados. Muitos não acreditavam no meu sucesso, filho de sacoleira e vigilante o primeiro filho graduado da família! Hoje comemoro mais esta vitória, mas, sozinho, não teria conseguido. Aproveito então para agradecer a todos que, de forma direta ou indireta, me ajudaram a realizar meu sonho. Primeiramente agradeço a Deus por sempre está presente em minha vida, aos meus pais, Maria Cenira Costa Reis e José Carlos Correa dos Reis, não tenho palavras para agradecer o quanto sou feliz em ser seu filho! Agradeço a vocês que me acompanharam nesta trajetória, me apoiando e incentivando, sempre preocupados com meu cansaço físico e mental durante toda essa jornada pois o homem integro que sou hoje é reflexo da ótima educação, exemplo e esforço que depositaram em mim. Agradeço o apoio da minha querida irmã Claudenira Costa Reis que sempre me elevou o astral quando percebia que estava desesperado e ao meu irmão Carlisson Costa Reis. Não posso deixar de mencionar minha amada família, tias, tios, primos, primas e avó, pelo carinho e por nunca me deixarem desistir.

Agradeço aos novos amigos e mestres que conquistei nesse novo mundo acadêmico como a Geane, Daniela, Solange, Célia, Suenne, Fábio, Talita, Claudio Jr, Adriane, Clesimária, Tenaks, Cleuma, Langesson, Aline, Paulo Sérgio, Ana Lúcia, Maurício, Martineli, Priscila e em especial aos meu grandes amigos e companheiros de todos os trabalhos em grupo Jessica Amaral, Matheus Cavalcante, Gilmário Souza, Débora Gonçalves e aos velhos amigos, a compreensão pela ausência nos momentos de estudo.

Agradeço de coração a minha grande companheira de todas as horas JESSICA VIEIRA DE AMARAL, nunca acreditei que uma amizade pudesse ser tão verdadeira quanto a nossa! Meu inestimável amigo Nycholas Trindade, tão pouco tempo mas com intensidade tão grande que até parece que somos amigos de infância, a você agradeço de coração por toda paciência e toda atenção disponibilizada ao seu amigo que hoje concluí esse trabalho graças ao seu apoio. Ao meu companheiro de todas as horas e porto seguro, sempre me oferecendo suporte nessa luta chamada graduação, dedico todo esse TCC, sem Wanderson Oliveira Góis não teria conseguido concluir, a você dedico meus singelos agradecimentos, sem seu apoio já teria surtado, muito obrigado por tudo!

Aos meus pais e amigos pela atenção, preocupação
Amor, carinho e apoio em todo tempo.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	11
2.1 Histórico da Empresa.....	11
2.2 Estrutura Organizacional.....	12
2.3 Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços.....	12
2.4 Recursos Humanos.....	13
2.5 Ramo de Atividade	13
3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....	14
3.1 Definição de Crédito.....	14
3.1.1 Crédito Consignado.....	15
3.2 Risco de Crédito.....	16
3.2.1 Rating de Crédito.....	18
3.3 Formalização da Operação.....	21
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	24
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICES	48
APÊNDICE A – Questionário.....	49
APÊNDICE B – Tabela de Tabulações.....	52

LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E TABELAS

FIGURAS

Figura 01	Organograma do Banco Bradesco -Segmentação Varejo..	12
Figura 02	Sistema Netcerto.....	22
Figura 03	Sistema E-Consig - Sistema Digital de Consignação.....	23

GRÁFICOS

GRÁFICO 01	Gênero.....	26
GRÁFICO 02	Faixa Etária.....	27
GRÁFICO 03	Renda Familiar Mensal.....	28
GRÁFICO 04	Grau de Conhecimento Sobre Crédito Consignado.....	29
GRÁFICO 05	Quais as Ferramentas Utilizadas Para Prospecção de Cliente.....	30
GRÁFICO 06	Quais os Pontos Negativos Identificados nas Operações de Crédito Consignado?.....	31
GRÁFICO 07	Quais os pontos positivos identificados nas operações de crédito consignado?.....	32
GRÁFICO 08	Quais os principais motivos para a contratação do crédito consignado?.....	33
GRÁFICO 09	Quais as principais oportunidades que a empresa enfrenta no ambiente externo?.....	34
GRÁFICO 10	Quais os motivos para escolher o Bradesco na contratação do consignado?.....	35
GRÁFICO 11	As operações de crédito consignado rentabilizam a agência assim como o crédito pessoal normal?.....	36
GRÁFICO 12	O risco de retorno do valor liberado é considerado um problema nas operações consignadas?.....	37
GRÁFICO 13	Você sabe o que é “Rating de Crédito”?.....	38
GRÁFICO 14	A classificação dos clientes no mercado diante da análise do rating traz pontos negativos no momento da concessão do crédito?.....	39
GRÁFICO 15	Você conhece todos os processos que o crédito consignado desde a solicitação da proposta até a liberação do crédito?.....	40
GRÁFICO 16	Quando à agência concede juros menores aos empréstimos de curtos e médios prazos é uma forma de aumentar os lucros e diminuir o risco de inadimplência?.	41
GRÁFICO 17	As acessórias de cobranças são importantes na recuperação de crédito consignado concedido e não honrado?.....	42

TABELAS

Tabela 01	Taxas do Crédito Consignado para aposentados e pensionistas do INSS.....	17
Tabela 02	Taxas do Crédito Consignado para empregados de empresas privadas (celetistas).....	17
Tabela 03	Taxas do Crédito Consignado para servidores públicos.....	18

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios o processo de empréstimos já existia através do escambo, onde era feita a troca de mercadorias por outras, as vezes seu valor era inferior ao outro objeto, porém a necessidade prevalecia. Entretanto o sistema financeiro utiliza atualmente um sistema unificado que garante a confiança na operação reduzindo o risco de crédito e o prejuízo entre ambas as partes envolvidas.

O aumento das operações de empréstimo sé dá aos débitos renovados em ciclo, o processo de refinanciamentos de operações é constante no mercado como comenta Couesbouc (2007, p.82):

Quando o aumento das rendas é investido em capitais, a demanda aumentada para consumo depende do aumento do crédito. Mas o aumento do crédito é cíclico, com o retorno dos débitos precisando ser renovados e aumentando ou progressivamente, sempre de acordo com um preciso calendário (COUESBOUC, 2007, p.82).

É grande o lucro dos bancos públicos e privados com as operações de crédito, esse lucro se dá pela redução das taxas de juros e os convênios firmados entre bancos e órgãos públicos e privados. Se tratando de crédito rápido para os agentes deficitários as agências bancárias comerciais são as pioneiras no ramo financeiro.

Entre diversas modalidades de créditos ofertadas por uma agência bancária com carteira comercial, as que possuem maior rotatividade de cliente na base pessoa física são as operações de financiamento de bens móveis e imóveis, o crédito pessoal, o crédito vinculado, o cartão de crédito e a mais nova carteira de crédito consignado, onde essa é a operação que está aquecendo o mercado, oferecendo baixa inadimplência com maior rentabilidade as instituições de crédito comercial.

O crédito consignado hoje é considerado a operação de crédito âncora das instituições financeiras no seguimento pessoa física, pois a possibilidade de inadimplência é quase nula, atrelando o pagamento das parcelas diretamente na folha de pagamento vinculada ao órgão pagador do cliente. A consignação de empréstimos junto a folha de pagamento é destinada a clientes correntistas ou não correntistas das agências bancárias, a depender do convênio firmado com o órgão pagador.

Estão habilitadas a contrair esta modalidade de crédito, as pessoas físicas com vínculo empregatício ativo em instituições privadas ou públicas, onde se faz necessário que a empresa seja conveniada para executar essa operação, aposentados e pensionistas do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), servidores públicos federal civil, militares e pensionistas das forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica).

O Banco Bradesco acredita que com o crédito consignado o cliente pode realizar pelo menos um de três desejos que almeje alcançar, partindo deste pensamento, percebemos como este tipo de operação financeira pode proporcionar o bem estar do ser humano diante de planos traçados e até então nunca executado por falta de recursos.

O conceito de crédito pode ser ampliado, como nos mostra Schrickel (1997, p. 331):

Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, depois de decorrido o tempo estipulado (SCHRICKEL, 1997, p. 331).

Portanto, este trabalho visa analisar e compreender o processo de análise do crédito consignado público e privado do Banco Bradesco S/A, em específico em uma agência do estado de Sergipe, voltada ao seguimento varejo com ênfase na plataforma de negócios pessoa física.

O objetivo geral deste trabalho é analisar os critérios para a efetivação do crédito consignado identificando as classes sociais com maior ascensão neste tipo de operação financeira, tendo como objetivos específicos a compressão da utilização e funcionamento dos “softwares” relacionados ao lançamento das operações de crédito da agência atrelado a análise da classificação dos clientes através do “rating” junto a instituição.

Algumas problemáticas nos norteiam nesse estudo, tais como a identificação dos elementos que são avaliados numa análise de risco para a concessão do crédito, analisando quais os principais indicadores que proporcionam a reprovação na concessão do mesmo e o índice de retorno e de perda obtida com os créditos concedidos.

Assim como a liberação do crédito, também vale ressaltar a importância das acessórias de cobrança, empresas essas que auxiliam os bancos na recuperação dos créditos considerados como prejuízo analisados através da Provisão de Devedores Duvidosos (PDD), compreendendo seus mecanismos de verificação e cobrança das dívidas.

Este trabalho também tem por finalidade, orientar a população sergipana a efetuar a contratação do crédito consignado de forma consciente, evitando o déficit financeiro na economia do estado, reduzindo os riscos de futuras inadimplências não só na agência pesquisada como também em outras instituições financeira. Visando a redução de negativados no sistema de proteção ao crédito brasileiro.

As metodologias para a confecção e apresentação deste trabalho foram seguidas de acordo com as normas da ABNT, portanto, o texto apresenta uma pesquisa de natureza básica, visando gerar novos conhecimentos sobre os procedimentos para a contratação do crédito consciente em consignação nas empresas públicas e privadas no Banco Bradesco.

Os procedimentos metodológicos com relação à abordagem da pesquisa são quantitativos, pois a pesquisa compreende variáveis obtidas de forma direta e indireta das pesquisas bibliográfica e documental através de rotinas operacionais, normativos internos e modelo padrão da instituição bancária pesquisada, descrevendo as características e os resultados encontrados.

O universo da pesquisa é a agência bancária, da rede de atendimento do segmento varejo do Banco Bradesco S.A. na cidade de Aracaju estado de Sergipe, com ênfase nas operações de crédito pessoal, consignado público e privado. Uma amostra de trinta colaboradores engajados no processo de operações de crédito na agência.

Os dados coletados e apresentados foram disponibilizados por meio de pesquisa bibliográfica e por meio dos normativos internos e roteiros operacionais da agência pesquisada. A comparação entre teoria e prática ocorreu de forma ativa durante a pesquisa, consolidando a veracidade das informações apresentadas no decorrer do processo, através de questionários e entrevistas. Com sua representação gráfica exposta para melhor entendermos o fluxo do processo e a média de operações mensais da agência.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Histórico da Empresa

O Bradesco foi fundado por Amador Aguiar na cidade de Marília, interior de São Paulo em 10 de março de 1943. Foi o primeiro banco a colocar seus gerentes na área de atendimento ao público, o primeiro a lançar a Conta Corrente Popular e Juvenil. Seu fundador era um dos donos da Casa Bancária Almeida & Companhia iniciando a instituição então com o nome Banco Brasileiro de Desconto S.A.

Atende aos imigrantes, lavradores e pequenos comerciantes, além do público tradicional das casas bancárias, formado por empresários e grandes proprietários de terras era uma das prioridades do banco. Os gerentes ensinavam os clientes a preencher cheques.

Com o crescimento das operações a matriz do Bradesco é transferida para a Cidade de Deus, em 1957, durante a década, constrói e inaugura a sua sede, em uma área de 215 mil m² chamada de “Cidade de Deus”, em referência à obra literária de Santo Agostinho.

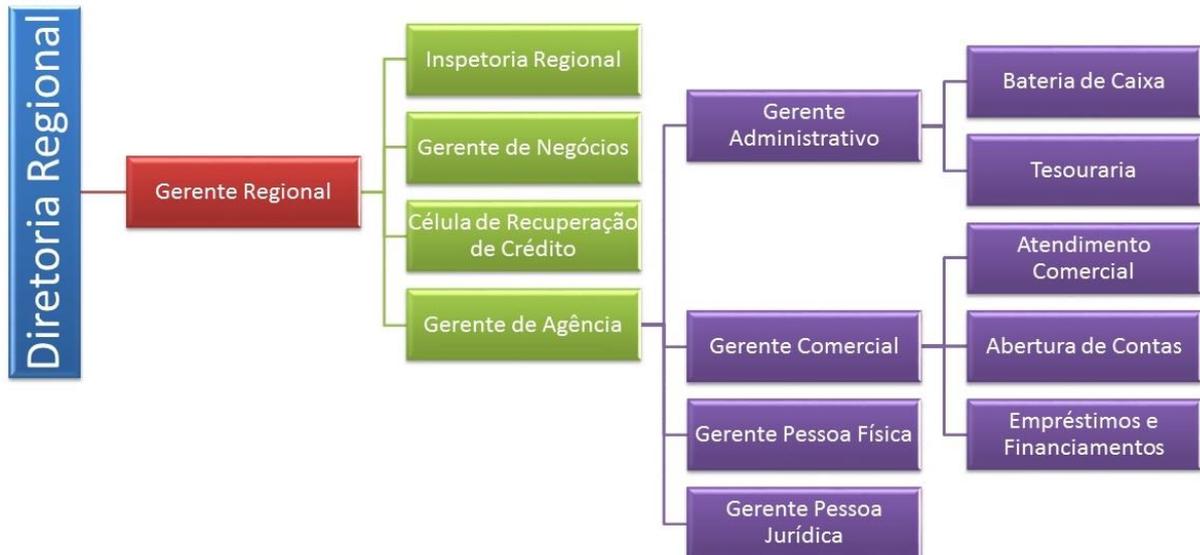
O Bradesco lança o primeiro cartão de crédito do Brasil, começa a microfilmagem de cheques, mais uma inovação do banco. Com o crescimento de suas ações o Bradesco adquiriu várias instituições financeiras públicas e privadas, entre estas estão o Banco Zogbi S/A, IBI, Banco Econômico, FINASA hoje chamado de Bradesco Financiamentos, Baneba, Banco Cruzeiro do Sul entre outros

Primeiro serviço telefônico automático de saldo, que originou o Fone Fácil Bradesco. Lançado o primeiro Cartão Instantâneo de Benefícios do INSS, em 1981, Lázaro de Mello Brandão assume a Presidência da Diretoria Executiva. Amador Aguiar permanece como presidente do Conselho Superior de Administração.

Como sempre pioneiro, o Bradesco foi responsável pelo 1º Internet Banking do Brasil e 5º do mundo. Em 2013, o banco completa 70 anos. Destacado pela inovação constante, desenvolvimento tecnológico e preocupação socioambiental, caminha e cresce com o Brasil e com você. Estamos prontos para continuar presentes com a maior rede de atendimento do País e profissionais qualificados para apoiá-lo em suas decisões financeiras, oferecendo produtos e serviços para atendê-lo com a qualidade e atenção que você merece.

2.2 Estrutura Organizacional

Figura 01: Organograma do Banco Bradesco – Segmentação Agências Varejo.



Fonte: Banco Bradesco, 2013.

A organização Bradesco possui um organograma ramificado, sempre respeitando os níveis hierárquico, onde toda a rede varejo reporta-se a uma gerência regional, neste caso, como estamos analisando a agência da cidade de Aracaju/SE, sua regional se localiza na cidade de Maceió/AL.

A inspetoria regional auxilia no trabalho de qualidade do serviço e produto ofertado pela organização Bradesco. Ela é peça fundamental na execução das atividades de acordo com o programa de objetivos a serem alcançados e o programa de prevenção a fraudes. A célula de recuperação de crédito é a responsável pela cobrança e conquistas de dívidas consideradas como prejuízo para o banco. O gerente de negócios auxilia as agências na captação e prospecção de novos clientes. Já o gerente da agência possui grande responsabilidade na execução e funcionamento de toda a agência para visando melhor relacionamento com cliente.

2.3 Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços

Sua missão é fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência, principalmente por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas

e a toda a sociedade. Sua visão é ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em prol da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável. Seu objetivo é ser um banco democrático, presente em todo o País, a serviço de seu desenvolvimento econômico e social.

Dentre os princípios e valores da instituição podemos citar os seguintes: cliente como razão da existência da Organização, transparência em todos os relacionamentos internos e externos, respeito à concorrência, crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas, respeito à dignidade e diversidade do ser humano, responsabilidade socioambiental, com promoção e incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável, compromisso com a melhoria contínua da qualidade do atendimento, de produtos e de serviços.

Agir com integridade, respeitando as leis do País e as normas que regem as atividades do nosso setor e de nossa Organização, respeitar a igualdade de direito das pessoas, preservando a individualidade e privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios, manter comprometimento com o sigilo das informações que nos são confiadas, respeitando-as de modo a garantir sua integridade, confidencialidade e quando a situação requerer, disponibilizá-las de maneira precisa e completa, exercer liderança responsável, promovendo o relacionamento entre os diversos níveis hierárquicos da Organização, em uma atmosfera adequada ao exercício de atribuições e desenvolvimento profissional e pessoal, propiciando ambiente saudável, com liberdade de expressão na busca da melhoria dos resultados organizacionais.

2.4 Recursos Humanos

A agência possui um quadro funcional de dezenove pessoas como funcionários efetivos, três corretores e uma auxiliar de serviços gerais, estes de empresas terceirizados

2.5 Ramo de Atividade

O Grupo Bradesco é constituído por um conglomerado de empresas que trabalham com a operação financeira. Assim também como no ramo de seguros, previdência, capitalização e ainda, em outras atividades.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

3.1 Definição de Crédito

Crédito ou empréstimo pessoal é uma modalidade de crédito financeiro destinado a despesas pessoais não vinculadas a bens. Essa modalidade de crédito destina-se a fins privados a pessoas físicas, tendo como pré-requisito, ser concedido para uso livre, isto é, para objetivos que não se encontrem abrangidos pelos demais créditos à disposição no mercado (BRADESCO, 2011).

De acordo com pesquisas de Couesbouc (2007, p.80), a prática de emprestar já era bastante conhecida desde tempos antigos.

Dar e receber empréstimos é tão normal como dar e receber qualquer outra coisa. Eles ajudam a manter os vínculos sociais por encorajar à reciprocidade. São provavelmente antigos costumes da humanidade, que sempre confiou em mútuas permutas (COUESBOUC, 2007, p.80).

Segundo Paiva (1997, p. 03) o termo crédito: “Deriva do latim *credere*, que significa acreditar, confiar, ou seja: acreditamos, confiamos nos compromissos de alguém para conosco”.

Porém, para Berni (1999, p.17, 19), o crédito, em sua base:

É mais do que conceder empréstimos, medindo-se a capacidade de solvência de um tomador [...] além do bom senso, a concessão de créditos exige preparo técnico, análise setorial, regional, conhecimento dos diversos mercados e do *modus operandi* de cada um (BERNI, 1999, p.17, 19).

No entanto a FEBRABAN (2013, p.03) - Federação Brasileira de Bancos apresenta uma visão mais social, onde faz uma analogia ao crédito aos ganhos pessoais:

O crédito é o meio que permite a compra de mercadorias, serviços ou obtenção de importância em dinheiro para pagamento futuro. Usando do jeito certo, ele aproxima você dos seus sonhos (FEBRABAN, 2013, p.03)

De acordo com Pereira (1991, p. 92) "Crédito é definido como cessão de mercadoria, serviço ou importância em dinheiro, para pagamento futuro".

O conceito de crédito pode ser ampliado, como nos mostra Schrickel (1997, p. 331):

Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, depois de decorrido o tempo estipulado (SCHRICKEL, 1997, P.331)

Já o empréstimo pessoal é um tipo de dívida feito para denominação pessoa física, familiar, ou uso doméstico, e que não é nem um empréstimo de negócio, nem um empréstimo hipotecário de longo prazo (BRADESCO, 2011).

De acordo com o dicionário da língua portuguesa Ferreira (2000, p.193) a palavra empréstimo significa: “1.Confiança.2.Boa reputação; boa fama. 3. Concessão de mercadoria, serviço ou dinheiro, para pagamento futuro.”

Segundo Santos (2003, p. 15), “[...] em finanças crédito é definido como a modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e seus clientes”.

Toda concessão de crédito deve sofrer análise criteriosa para efetivação da proposta. De acordo com o normativo Bradesco 02.026 versão 19 elaborado por Neto (2013, p.02):

A concessão de crédito deve ser fundamentada na análise criteriosa das informações disponíveis. O Gerente/Segmento, na emissão de consultas de crédito, deve certificar-se da veracidade das informações incluídas nas consultas de crédito, bem como de sua disponibilidade, com especial atenção para a atualização do cadastro do proponente e dos intervenientes da operação, exposição adequada da finalidade do negócio, garantia e, principalmente, a forma de liquidação das operações (NETO, 2013, p.02).

Existe ainda um tipo de crédito, chamado crédito especial consignado. É uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante. A consignação em folha de pagamento ou de benefício depende de autorização prévia e expressa do cliente para a instituição financeira (BACEN, 2011).

3.1.1 Crédito Consignado

De acordo com Neto (2013, p.01), “É uma modalidade de empréstimo concedido a trabalhadores de empresas públicas, privadas, ou a aposentados, em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou benefício previdenciário do cidadão. No ato da contratação, o cliente deve autorizar por escrito a realização do débito mensal”.

Neto (2013, p.01) também afirma que, “[...] a liberação de empréstimos consignados pode ser concedida de através de convênios firmados entre o banco regulamentado junto ao empregador ao qual a pessoa física está vinculada”.

Em complemento a tal definição, Rodrigues et al. (2006 p.04), afirma que o crédito consignado:

E uma modalidade de empréstimo em que o devedor sofre um desconto no salário para pagar a sua dívida com o banco. Apesar da dívida ser do empregado, o empregador retém parte do salário correspondente a prestação devida e transfere o valor ao banco (RODRIGUES ET AL, 2006, p.04).

Conceder Crédito Pessoal Consignado destinado aos Funcionários Públicos e Privados, correntistas e não correntistas, com pagamento das parcelas por meio de desconto em folha de pagamento, processada pelo Empregador (BRADESCO, 2013, p.3).

As operações de empréstimo pessoal com desconto em folha de pagamento (Crédito Consignado) é uma linha de crédito pessoal aberta para funcionários de empresas privadas, regidos pela CLT, e servidores públicos. A empresa para a qual esses trabalhadores prestam serviço deve manter convênio com o banco ou a financeira que concederá o crédito (BACEN, 2014).

A Lei nº 10.820 de 2003 autorizou o desconto de prestações em folha de pagamento, com objetivo de propiciar acesso ao crédito em condições mais favoráveis aos trabalhadores da iniciativa privada e aos aposentados e pensionistas do INSS. [...] As condições em que os aposentados e pensionistas podem tomar esse crédito são regulamentadas pelo INSS através de instituições normativas (BRADESCO, 2013).

3.2 Risco de Crédito

Em crédito, quando nos referimos a risco, está implícita a ideia de que algum evento desconhecido e possivelmente indesejado possa vir a ocorrer. Risco é um elemento inerente ao crédito e inseparável deste. Assim, não existe crédito sem risco. Em sua acepção mais simples, risco é a chance de perda financeira. Ativos que apresentam maior chance de perda são considerados mais arriscados do que os que trazem uma chance menor (LAWRENCE, 2010).

Segundo Cardoso (2000, p.100):

Aqueles que consomem menos sua renda fazem parte do grupo chamado agentes superavitários. E aqueles que estão na posição inversa, ou seja, necessitam da poupança alheia para complementar as suas necessidades de consumo e investimentos, estão inclusos no grupo dos agentes deficitários (CARDOSO, 2000, p.100).

Esses agentes deficitários contraem a dívida com o risco financeiro de endividamento, de acordo Marques (2000, p.02):

O sobre-endividamento pode ser ativo, se o devedor contribui ativamente para se colocar em situação de impossibilidade de pagamento (...), ou passivo quando circunstâncias não previsíveis (desemprego, precarização do emprego, divórcio, doença ou morte de um familiar, acidente, etc.) afetam gravemente a capacidade de reembolso do devedor, colocando-o em situação de impossibilidade de cumprimento (MARQUES, 2000, p.02).

No caso do crédito consignado para aposentados e pensionistas do INSS, o custo com inadimplência está, basicamente, associado ao risco de falecimento, pois, uma vez que a consignação em folha impede o não-pagamento da dívida pelo aposentado ou pensionista (GLÜHER, 2013).

A tabela 01 demonstra a variação dos seis maiores bancos que operam com a carteira de crédito consignado com relação a taxa de juros ao mês e sua taxa total ao ano, onde o Banco Bradesco apresentou a menor porcentagem ao mês entre os bancos privados analisados.

Tabela 01: Taxas do Crédito Consignado para aposentados e pensionistas do INSS

Banco	Taxa de juro ao mês (%)	Taxa de juro ao ano (%)
Caixa Econômica Federal	1,70%	22,42%
Banco do Brasil	1,79%	23,73%
Bradesco	2,03%	27,26%
Santander	2,05%	27,55%
HSBC	2,06%	27,66%
Itaú Unibanco	2,11%	28,54%

Fonte: Banco Central

Período: 04/10/2013 a 10/10/2013

A tabela 02 demonstra a grande competitividade entre os bancos para ofertar a menor taxa de juros sem que compromete o “*Spread Bancário*”.

Tabela 02: Taxas do Crédito Consignado para empregados de empresas privadas (celetistas)

Banco	Taxa de juro ao mês (%)	Taxa de juro ao ano (%)
Caixa Econômica Federal	1,79%	23,77%
Banco do Brasil	2,09%	28,15%
Santander	2,14%	28,95%
Bradesco	2,18%	29,60%
HSBC	2,22%	30,07%
Itaú Unibanco	2,61%	36,17%

Fonte: Banco Central

Período: 04/10/2013 a 10/10/2013

Já a tabela 03 demonstra as vantagens do mercado com relação a operação de crédito consignado no setor público, onde sua variação está entre 1,53% a 1,82%, beneficiando o cliente que optar pela contratação através da Caixa Econômica Federal por ofertar melhor vantagem competitiva no mercado.

Tabela 03: Taxas do Crédito Consignado para servidores públicos

Banco	Taxa de juro ao mês (%)	Taxa de juro ao ano (%)
Caixa Econômica Federal	1,54%	20,07%
Banco do Brasil	1,63%	21,37%
Bradesco	1,67%	21,95%
Santander	1,67%	21,98%
HSBC	1,71%	22,56%
Itaú	1,82%	24,13%

Fonte: Banco Central

Período: 04/10/2013 a 10/10/2013

De acordo com Pereira (2006, p. 32) Uma das regras do empréstimo consignado estabelece que:

A parcela da renda mensal dos trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas destinada à consignação não pode superar 30% da renda mensal líquida. Além disso, se o trabalhador tiver outros descontos em folha, como contribuição para associação profissional e mensalidade de clube, o total da parcela do empréstimo não pode ultrapassar 40% dos seus rendimentos. No caso de exoneração, permite-se ao credor acesso a até 30% da indenização recebida pelo ex-funcionário. E se, por ventura, as parcelas vincendas excederem essa quantia, há necessidade de um acordo entre a instituição financeira e o demissionário, sem a intervenção do governo (PEREIRA, 2006, p.32).

Entretanto, o crédito pessoal consignado possui baixo risco financeiro por seu pagamento já possuir retenção financeira em folha de pagamento ou em domicílio bancário, garantindo assim o pagamento das parcelas sem que seja gerado danos a instituição e ao cliente, principalmente para servidores públicos e beneficiários da Previdência Social (BRADESCO, 2011).

3.2.1 Rating de Crédito

O risco de crédito está relacionado a possíveis perdas quando as contrapartes não desejam ou não são capazes de cumprir suas obrigações contratuais. Ocorre também, gerando possíveis perdas, quando a classificação dos devedores rebaixados pelas agências especializadas (agências de “Rating” – empresas especializadas em classificar o risco de operações ou empresas), o que causa redução no valor de mercado de suas obrigações (UNIBRAD, 2013).

A Resolução 2.682/99 define que as operações de crédito das Instituições Financeiras devem ser analisadas conforme dois critérios (a) por ordem crescente de risco (onde AA representa risco zero e H o maior risco) e (b) por dias vencidos (UNIBRAD,2013).

A proposta de crédito é uma ação rotineira no sistema financeiro nacional, diariamente diversas pessoas buscam novas modalidades de crédito, porém os bancos trabalham de forma interligada com o objetivo de reduzir o número de pessoas inadimplentes no serviço de proteção ao crédito. Diante de tal situação, criam restritivos internos como alerta para a auxiliar na redução de prejuízos financeiros (UNIBRAD, 2013).

Destaca-se ainda que o Rating Cliente não é um restritivo, e sim uma avaliação da qualidade do cliente/grupo econômico, portanto, o prazo entre a baixa de um restritivo ou liquidação de uma pendência e o efetivo ajuste do Rating Cliente, é um período médio razoável e obrigatoriamente necessário para que se possa reavaliar a situação do cliente e considerá-lo efetivamente reabilitado (BRADESCO. 2013, p.03):

Destaca-se ainda que o Rating Cliente não é um restritivo, e sim uma avaliação da qualidade do cliente/grupo econômico, portanto, o prazo entre a baixa de um restritivo ou liquidação de uma pendência e o efetivo ajuste do Rating Cliente, é um período médio razoável e obrigatoriamente necessário para que se possa reavaliar a situação do cliente e considerá-lo efetivamente reabilitado (BRADESCO, 2013).

O Banco Bradesco opera com uma escala de classificação em 9 níveis de risco, sendo que os níveis de AA até C, essa classificação é chamada de “*Rating*”. Sua divisão está definida nas seguintes estruturas:

✓ **Nível "AA" - Excelente**

Empresa/Grupo Econômico direta ou indiretamente controlado por grupo multinacional de primeira linha, com classificação de Rating máxima no exterior ou cliente controlado por grupo nacional também de primeira linha, ambos com tradição e/ou posição de liderança no mercado.

Sem risco, não exigindo provisão, pois não existe qualquer dúvida quanto ao recebimento do crédito concedido, sendo possível conceder crédito sem restrições até o limite de diversificação de risco da Organização.

✓ **Nível "A" - Ótimo**

Empresa/Grupo Econômico controlado por grupo multinacional de primeira linha, com classificação de Rating favorável no Exterior, ou grupo nacional de porte, ambos atuando em mercados com perspectivas positivas e potencial de expansão. Risco mínimo, exigindo provisão de 0,5%, pois não existe dúvida quanto ao recebimento do crédito concedido, sendo possível conceder crédito desde que respeitando as condições e o porte dos negócios do tomador.

✓ **Nível "B" - Bom**

Empresa/Grupo Econômico que, independentemente do porte e/ou origem do capital, possui boa situação econômico-financeira e balanços consistentes em seus números no País. Risco muito baixo, exigindo provisão de 1%, pois não existe dúvida quanto ao recebimento do crédito concedido, sendo possível a concessão de novos créditos dependendo da garantia proposta.

✓ **Nível "C" - Aceitável**

Empresa/Grupo Econômico com situação econômico-financeira aceitável. Seu desempenho, entretanto, revela-se sensível às variações conjunturais da economia, merecendo acompanhamento.

Risco aceitável, exigindo provisão de 3%, sendo que o volume de crédito concedido deve ser compatível com o porte do cliente e as operações preferencialmente revestidas com garantias de boa liquidez e suficiência de cobertura. Eventual concessão de crédito é possível mediante estudo caso a caso.

✓ **Nível "D" - Regular**

Empresa/Grupo Econômico com situação econômico-financeira declinante ou sem dados contábeis adequados e com desabonos. Risco alto, exigindo provisão de 10%; admite-se a realização de novas operações visando a melhorar a qualidade e/ou suficiência das garantias existentes. Caso contrário, o risco deve ser reduzido, pois o cliente pode, inclusive, já possuir atrasos de até 90 dias nas operações em aberto.

✓ **Nível "E" - Deficiente**

Crédito em curso anormal (inadimplência) classificado exclusivamente segundo a perspectiva de perda, exigindo provisão de 30%.

✓ **Nível "F" - Ruim**

Crédito em curso anormal (inadimplência) classificado exclusivamente segundo a perspectiva de perda, exigindo provisão de 50%.

✓ **Nível "G" – Crítico**

Crédito em curso anormal (inadimplência) classificado exclusivamente segundo a perspectiva de perda, exigindo provisão de 70%.

✓ **Nível "H" - Péssimo**

Crédito em curso anormal (inadimplência) classificado exclusivamente segundo a perspectiva de perda, exigindo provisão integral.

A classificação final das operações é utilizada como parâmetro para a constituição do provisionamento das operações de crédito, seguindo a tabela abaixo, assim como para emissão de relatórios externos destinados ao atendimento de obrigações legais, incluindo-se as demandas do Bacen (BRADESCO, 2013).

O “*Rating*” é analisado em todas as operações de crédito consignado, porém sua aplicação não traz interferência nas operações com averbação em folha de pagamento junto ao INSS. Sua aplicabilidade é efetiva no poder de decisão do gestor na análise e liberação do crédito consignado privado, pois o risco de crédito se torna maior. Isso ocorre porque sua averbação é feita junto a empresa pagadora, ou seja, a probabilidade do cliente ser desligado da organização é muito grande (BRADESCO, 2013).

3.3 Formalização da Operação

Cada modalidade de consignação opera de maneira diferente no momento da formalização e averbação dos contratos. O crédito consignado com retenção em domicílio bancário é gerado nas redes de agências Bradesco no aplicativo SEAG (Sistema de Empréstimo da Agência). O cliente deve apresentar as documentações básicas e está munido do número de benefício. Após confirmação das documentações, os dados são alimentados no sistema gerando a simulação do empréstimo (BRADESCO, 2011).

A margem consignável, que é o valor máximo da renda a ser comprometida, não pode ultrapassar 30% do valor da aposentadoria ou pensão recebida pelo beneficiário, dividida da seguinte forma: 20% da renda para empréstimos consignados e 10% exclusivamente para o cartão de crédito. O número máximo de parcelas é de 60 meses (INSS, 2006).

Após contrato efetivo na agência, o banco encaminha a solicitação de crédito ao mantenedor do benefício. O prazo para retorno da averbação se dá com até sete dias úteis em D+6 (dia atual mais seis). O INSS ao receber o arquivo, verifica o perfil do cliente. Se o mesmo já possui outros empréstimos que comprometam a sua margem consignável a operação é recusada, se o cliente possuir margem disponível o contrato é averbado e devolvido ao banco com a autorização de liberação (BRADESCO, 2011).

Já o crédito consignado na modalidade desconto em folha pelo órgão mantenedor é gerado através do aplicativo NTCE - NetCerto. Onde os procedimentos e normas são semelhantes ao consignado na modalidade retenção em domicílio bancário, a única diferença é que o desconto da parcela mensal é deduzido diretamente na folha de pagamento, apresentando o mesmo em seu contracheque/holerite. O sistema é gerenciado pela Bradesco Promotora (BRADESCO PROMOTORA, 2012).

Na Figura 02, apresentamos a interface do sistema de lançamento das operações consignadas através do aplicativo NTCE – NetCerto.

Figura 02 – Sistema Netcerto



Fonte: Bradesco Promotora S/A, 2014

O sistema NetCerto adquirido pelo Bradesco após incorporação com o Banco BMC, hoje é uma das principais ferramentas de prospecção, captação e fidelização de clientes, pois através dele qualquer beneficiário pode solicitar o crédito consignado, seja ele do beneficiário do Bradesco ou de outros bancos (BRADESCO PROMOTORA).

Para os consignados de órgãos públicos, a averbação do contrato pode ser de maneira automática através de remessa eletrônica do banco para o empregador, ou através de sistemas integrados de reserva de margem, como por exemplo o site do e-consig, Figura 03, da Marinha do Brasil (BRADESCO, 2013).

Figura 03 – Sistema E-Consig – Sistema Digital de Consignações.



The image shows a screenshot of the eConsig login interface. On the left, there is a vertical strip showing a stack of yellow and orange documents, likely checks or receipts, with various numbers printed on them. The main interface is white with a grid background. At the top, the 'eConsig' logo is displayed in a grey box. Below it, the text 'SISTEMA DIGITAL DE CONSIGNAÇÕES MARINHA DO BRASIL' is shown next to the Brazilian Navy crest. The login form includes a dropdown menu for 'Órgão' (Organization) set to 'MARINHA DO BRASIL', and input fields for 'Matricula' (Matrícula), 'Senha' (Senha), and 'Código' (Código). There is an 'OK' button next to the 'Código' field. Below the form, there is a signature 'AdpAx' and a link that says 'Deseja solicitar ou reinicializar sua senha? Clique aqui.'

Fonte: Marinha do Brasil, 2014.

Após averbação dos órgãos responsáveis o crédito é enviado para o cliente de três maneiras, a primeira através de crédito em conta, a segunda através de cheque OP (Ordem de Pagamento) e por último através de cheque administrativo (BRADESCO, 2013).

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O estágio foi desenvolvido na agência 1438-9 Pc. Gal. Valadão, situada na Praça General Valadão, 188 Bairro Centro, na cidade de Aracaju, capital de Sergipe. Endereço onde a

O setor ao qual a pesquisa foi desenvolvida foi o de Empréstimos e Financiamentos, onde teve por finalidade identificar o processo de análise das operações de crédito consignado público e privado, desde sua intenção até a efetivação do fluxo financeiro com a preocupação de efetuar a liberação do crédito responsável.

Para que se alcançasse êxito no estudo de caso, se fez necessária à coleta de dados para análise através de questionário, onde todos os funcionários da agência foram submetidos a pesquisa com a função de identificar o conhecimento do quadro funcional com relação ao assunto abordado. A efetivação do questionário com 17 perguntas abertas e fechadas foi aplicado durante o mês de abril do corrente ano.

Esta pesquisa tem caráter quantitativo no qual foram abordados os percentuais dos resultados encontrados acerca dos objetivos expostos. Segundo a autora Kauark (2010, p.21), “o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas como percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação e análise de regressão”.

Além disso, foi utilizado o método de procedimento bibliográfico para complementar, principalmente as teorias relativas as operações e risco de crédito no amplo contexto da administração financeira. Livros, revistas e material disponível na internet também serviram de apoio para este trabalho.

O universo deste trabalho é de 300 pessoas em toda rede Bradesco alocada na cidade de Aracaju. A partir de filtros, foi designada uma amostra de trinta colaboradores engajados no processo de operações de crédito na agência selecionada para a entrevista. As respostas atingiram os objetivos pretendidos respeitando-se os limites e as condições de coleta.

Os dados coletados foram analisados sistematicamente, tabulados e confrontados com a realidade e as teorias existentes sobre o tema e procurando compreender a relação dos dados obtidos e das hipóteses formuladas.

Para melhor análise e interpretação dos dados coletados, se fez necessária a tabulação dos dados para que assim, de maneira estratégica, fosse possível compreender todo o fluxo da temática analisada através de gráficos representativos e análises estatísticas. Com a finalidade de solucionar a problemática expressa neste estudo, onde a mesma buscava entender os critérios definidos pela agência para a concessão de crédito consignado com a preocupação de reduzir os riscos financeiros e alcançar os lucros esperados.

A pesquisa foi realizada na agência 1438-9 entre os dias 01 de Abril de 2014 à 05 de Maio de 2014 em horários variados mediante a disponibilidade de cada colaborador.

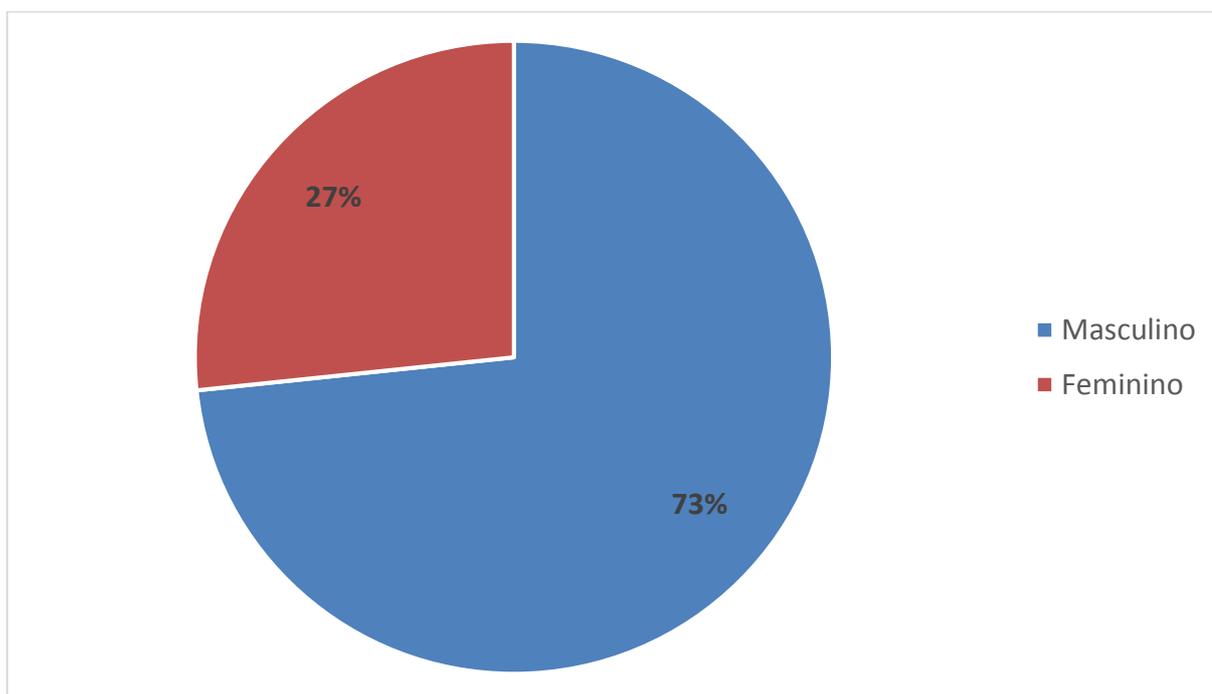
Diversas dificuldades surgiram durante a aplicação dos questionários, entre elas: os horários, a data em que foi aplicado o questionário por se tratar de uma data específica de início e fim de mês onde o fluxo aumenta devido a carteira de aposentados e pensionistas que recebem pelo Bradesco, a resistência dos funcionários em ceder parte de seu tempo para responder os questionários. Entretanto, após conversa formal explanando a importância deste trabalho visto uma abertura para a troca de conhecimentos entre os questionados e o questionador os mesmos se prontificaram a responder de maneira satisfatória.

A seguir, apresentam-se e analisam-se os dados coletados nesta pesquisa.

Inicialmente, os entrevistados foram indagados sobre o gênero. Como respostas, conforme GRÁFICO 01, obteve-se que 73% são do gênero masculino e 27% são do gênero feminino. Assim, pode-se afirmar que a agência possui em seu quadro funcional uma maioria do gênero masculino.

GRÁFICO 01

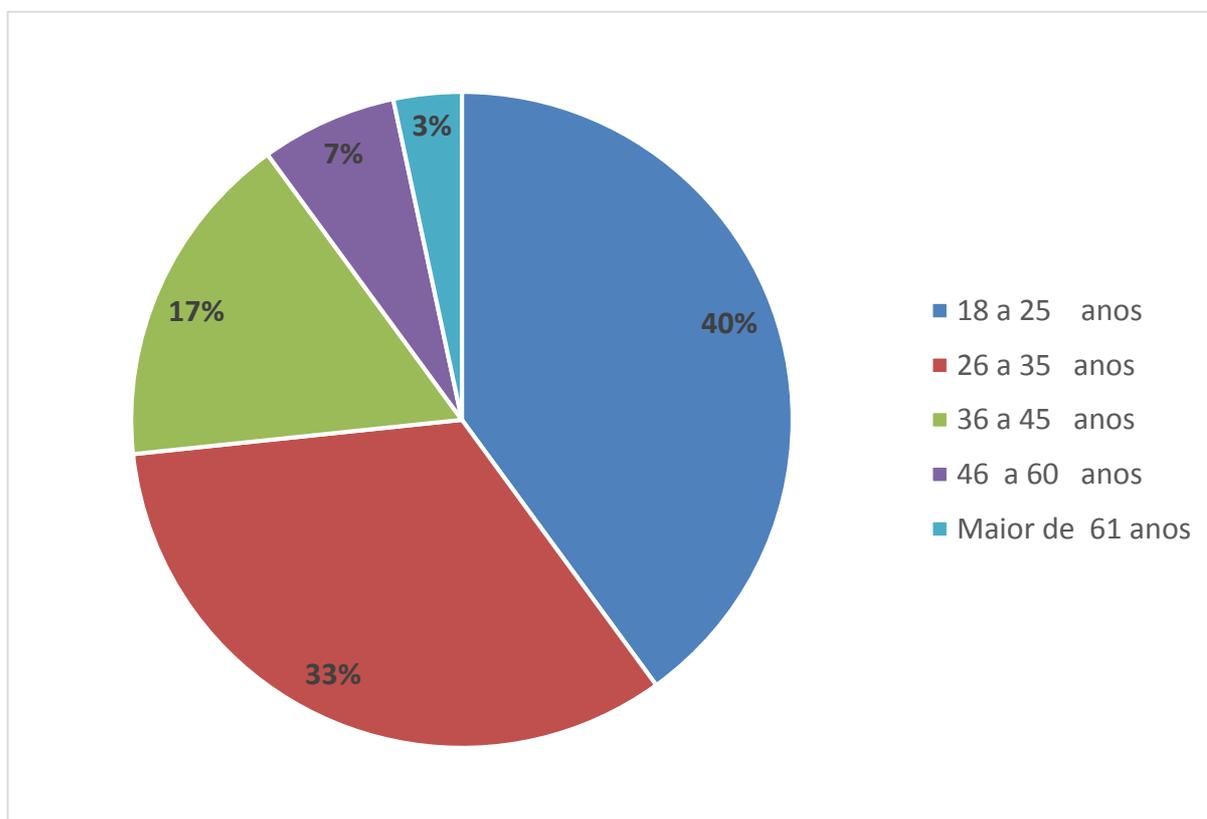
Gênero



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Ao serem questionados sobre a questão da idade, observa-se que 40% possuem idade entre 18 a 25 anos, 33% possuem idade entre 26 a 35 anos, 17% possuem idade entre 36 a 45 anos, 7% possuem idade entre 46 a 60 anos e os outros 3% possuem idade entre superior a 61 anos. No panorama levantado no GRÁFICO 02, podemos observar o percentual de pessoas com idades entre os 18 a 25 anos tornando-se cada vez mais importantes para o desenvolvimento econômico e para o incentivo à responsabilidade empresarial, isso demonstra que o jovem sergipano está se tornando cada vez mais responsável na análise e concessão de crédito.

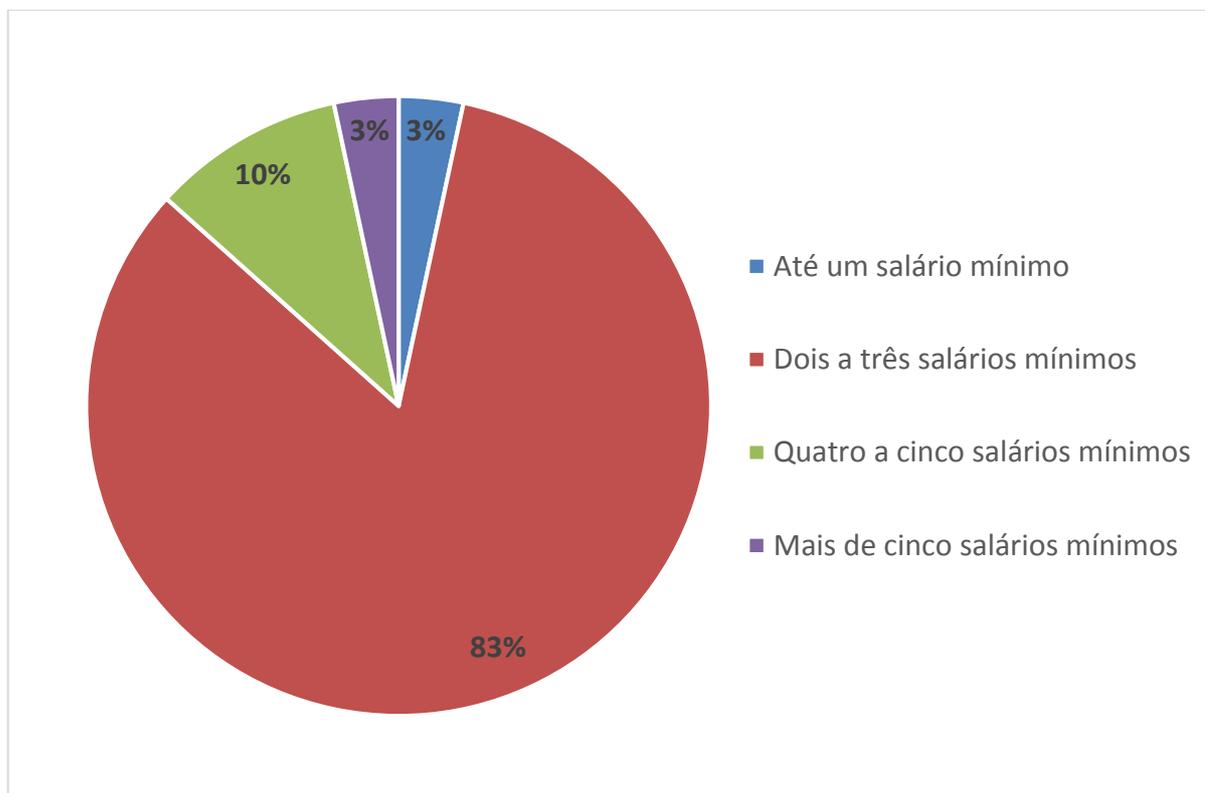
GRÁFICO 02
Faixa Etária



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Ao serem questionados sobre sua renda salarial mensal, 3% responderam que recebem até um salário mínimo, 83% dos entrevistados afirmaram que recebem de dois a três salários mínimos, 10% recebem de quatro a cinco salários mínimos e os outros 3% afirmam receber mais de cinco salários mínimos. No tocante à questão sobre a renda salarial mensal, o GRÁFICO 03 demonstra que a média salarial do funcionário que opera no setor é de dois a três salários mínimos reportando assim a 83% dos funcionários analisados. Este resultado remete a ideia de que o quadro funcional possui perfil para alavancar na conquista de novas operações de crédito pois sua remuneração é satisfatoriamente enquadrada ao custo de vida da capital sergipana.

GRÁFICO 03
Renda Familiar Mensal



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

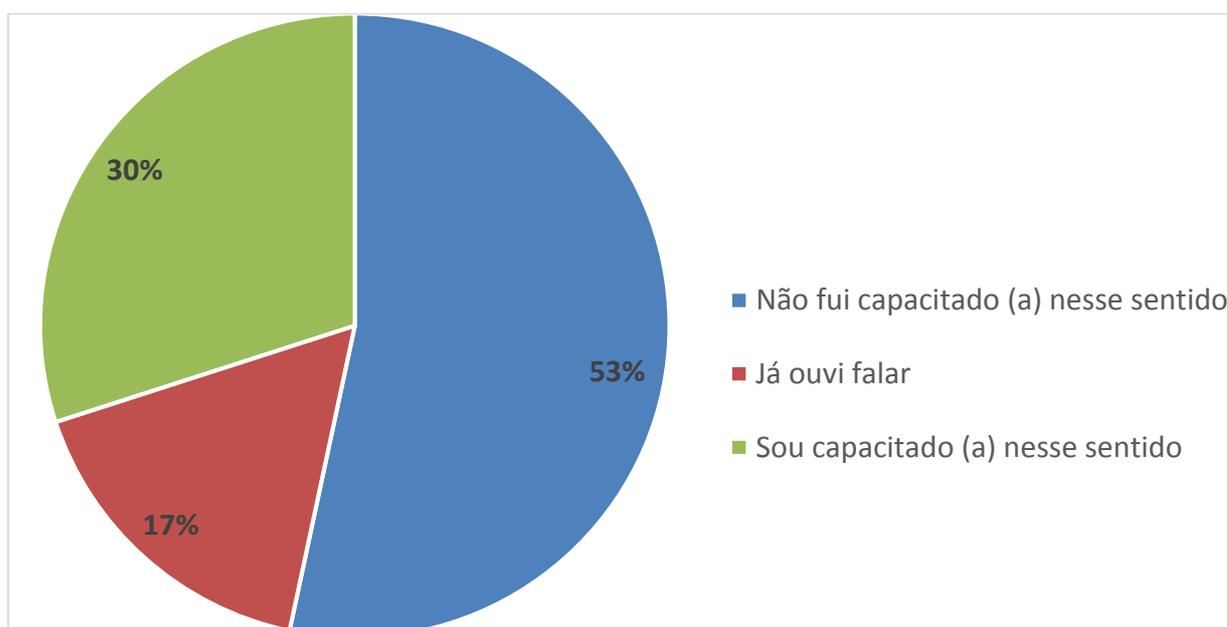
Ao perguntar o grau de conhecimento sobre crédito consignado esclarece que existe uma grande necessidade de investimento ao incentivo na educação profissionalizante corporativa através da organização sobre o tema referido. Isto reafirma a ideia de Mesquita (2013, p.01) que afirma:

A definição de Capacitar é tornar o profissional habilitado para desempenhar uma função, isto é, qualificar a pessoa para determinado tipo de trabalho. O mercado de trabalho vem exigindo cada vez mais profissionais que estejam preparados para se adaptar às diversas situações do dia a dia de uma empresa e, assim, resolve-las de forma eficaz e rápida. Uma boa capacitação não só dá plena possibilidade para o exercício de determinadas profissões como também prepara para o mundo do trabalho, proporcionando, com isso, a oportunidade de melhor adaptar-se a um mercado onde a competição é muito grande (MESQUITA, 2013, p.01).

Estas informações estão ilustradas no GRÁFICO 04, onde apresenta que 53% dos colaboradores não foram capacitados sobre o assunto, 17% afirmam já ter ouvido falar sobre o assunto porém não receberam treinamento e os outros 30% afirmam possui devida capacitação para atuar com o produto. Podemos perceber que a empresa possui um programa de capacitação para os funcionários da organização, porém, é perceptível a necessidade do aumento na qualificação profissional dos bancários com relação ao produto analisado. O banco explica esse quantitativo expressivo de 53% não capacitado pela ausência da motivação individual entre os colaboradores sobre o assunto, pois a instituição possui um departamento de treinamento exclusivo voltado a linha de crédito consignado.

GRÁFICO 04

Grau de Conhecimento Sobre Crédito Consignado



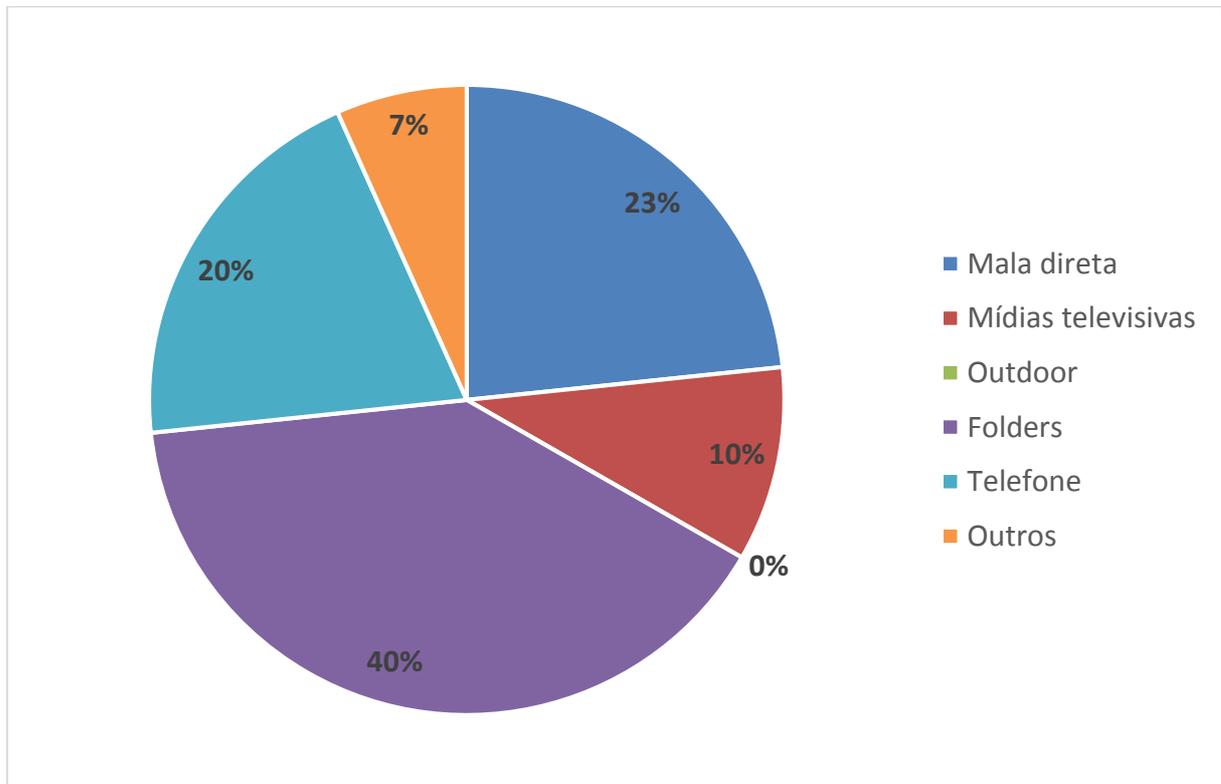
Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Uma outra questão a ser pesquisada foi sobre as ferramentas utilizadas para prospecção de cliente conforme representado no GRÁFICO 05. Neste aspecto, a pesquisa demonstrou que 40% dos meios de captação utilizados pelo banco são feitos através de folders, 23% através de mala direta, 20% através de ligações telefônicas e outros 10% através das mídias televisivas. Assim, pode-se concluir que seu principal meio de captação de clientes acontece através de folders no marketing boca a boca com o cliente no momento da divulgação. Segundo Lovelock e Wirtz, essa estratégia se dá pelo seguinte motivo:

A comunicação boca a boca é uma ferramenta que elabora mensagens fora da organização e não são controladas por profissional de marketing. São definidas como as recomendações de outros clientes, sendo consideradas mais confiáveis do que as atividades de marketing vindas da empresa (LOVELOCK E WIRTZ, 2006, p,119).

GRÁFICO 05

Quais as Ferramentas Utilizadas Para Prospecção de Cliente

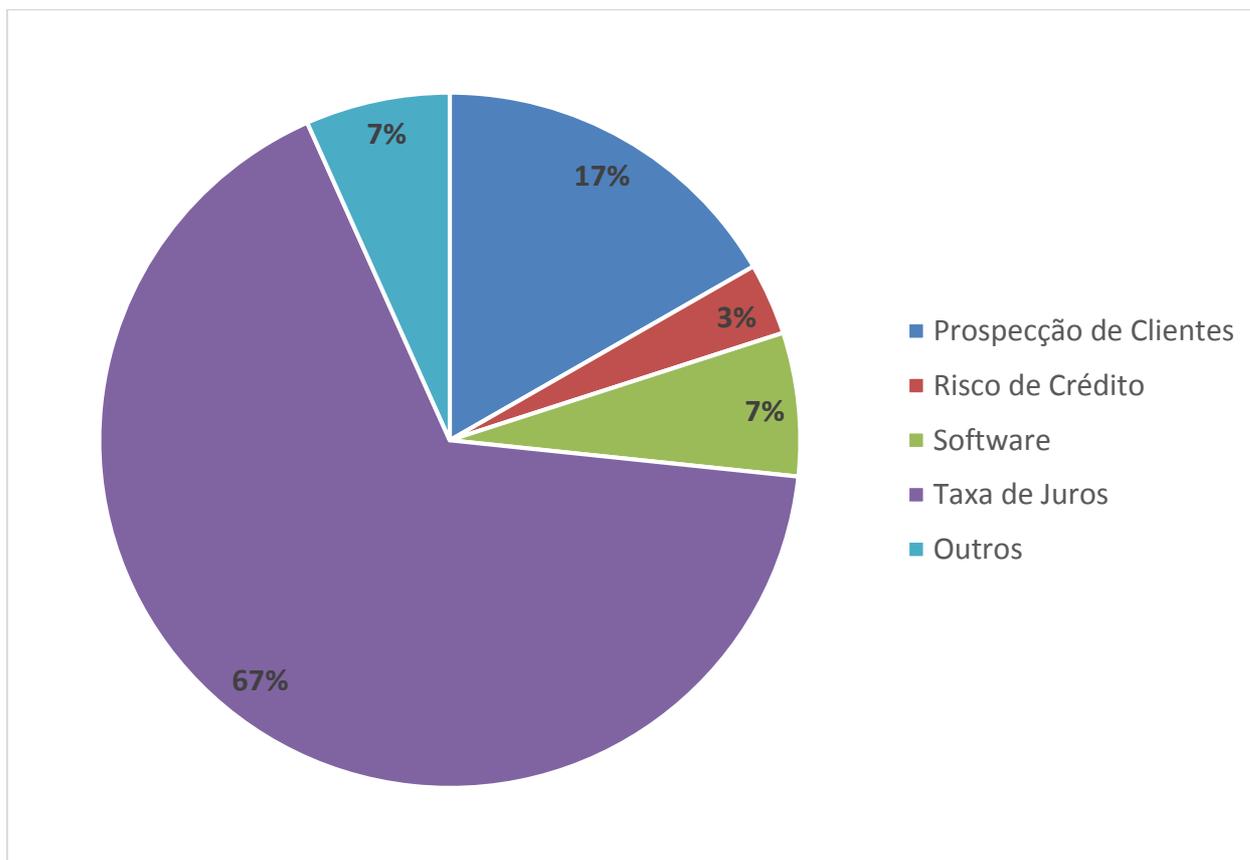


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Durante a execução da pesquisa, foi perguntado quais os pontos negativos identificados nas operações de crédito consignado. Podemos perceber no GRÁFICO 06 que dos entrevistados, 67% pontuam a taxa de juros como ponto negativo, 17% revelam que a prospecção de cliente é um fator negativo pois não é fácil a captação de clientes para tal produto, 7% informam que o “software” utilizado para gerar as propostas não favorece o operador, 7% informam que outros fatores como o processo moroso do INSS para a liberação do crédito são fatores negativos para a operação e 3% afirmam que o risco de crédito é um fator negativo. Diante de tal análise, podemos perceber que as taxas de juros são parâmetros competitivos no momento da decisão por parte do cliente na escolha do banco ao qual irá efetivar sua proposta, entretanto uma pequena parcela, mas significativa afirmam que o processo burocrático na autorização da consignação poderia ser melhorado.

GRÁFICO 06

Quais os Pontos Negativos Identificados nas Operações de Crédito Consignado?

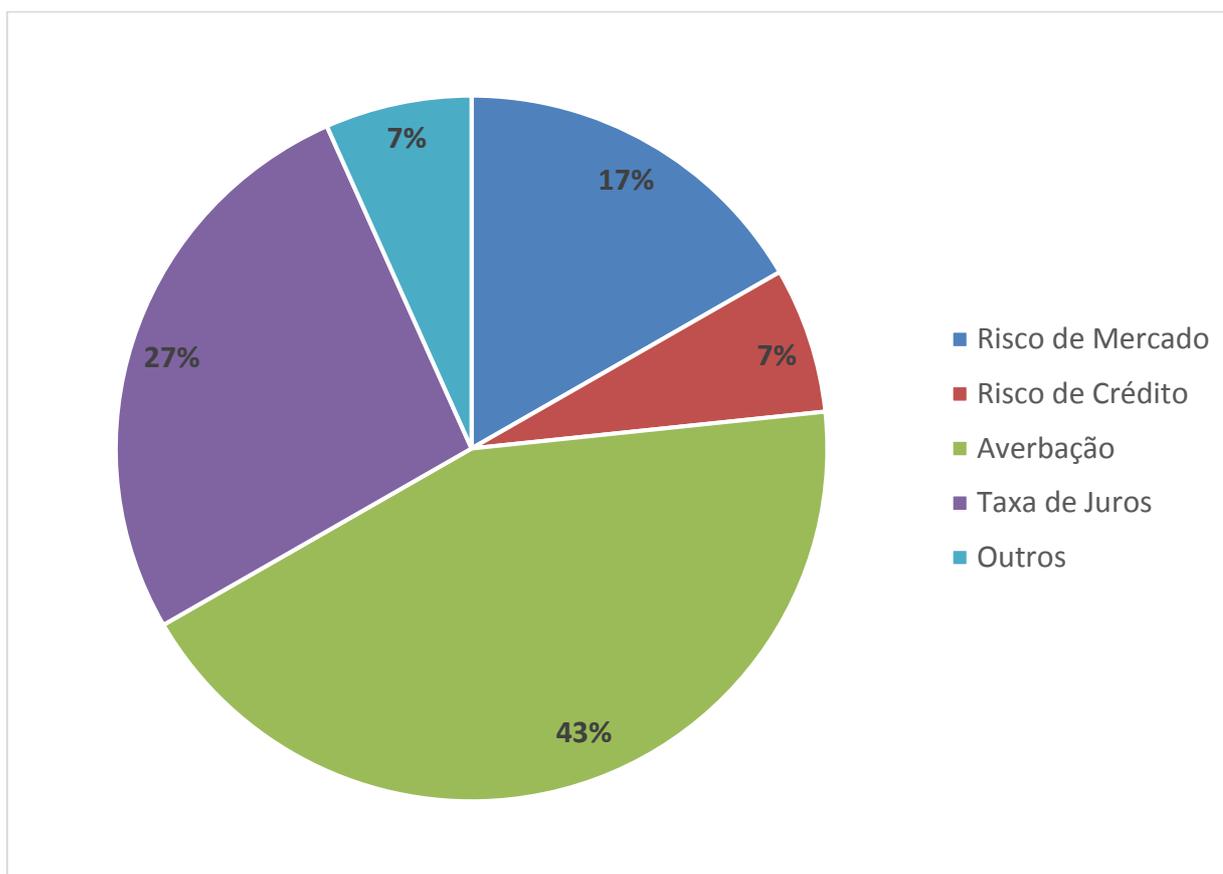


Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Os números apresentados no GRÁFICO 07 ressaltam quais os pontos positivos identificados nas operações de crédito consignado, onde 43% são na Averbação da operação, 27% estão nas taxas de juros, 17% no risco de mercado, 7% no risco de crédito e os outros 7% afirmam que existem outros pontos positivos como a ausência de consulta aos órgãos de proteção ao crédito. É possível perceber que a segurança na averbação, ou seja, a garantia de que o empréstimo será pago através da confirmação do órgão mantenedor do pagamento, é um dos fatores positivos que mais representam a solidez nas operações de crédito consignado, entretanto uma pequena parcela dos entrevistados cita que existem outros fatores positivos na operação dessa carteira, como por exemplo a ausência do risco de crédito, risco esse que existe nas operações de crédito sem garantia de pagamento ou averbação em folha salarial.

GRÁFICO 07

Quais os pontos positivos identificados nas operações de crédito consignado?

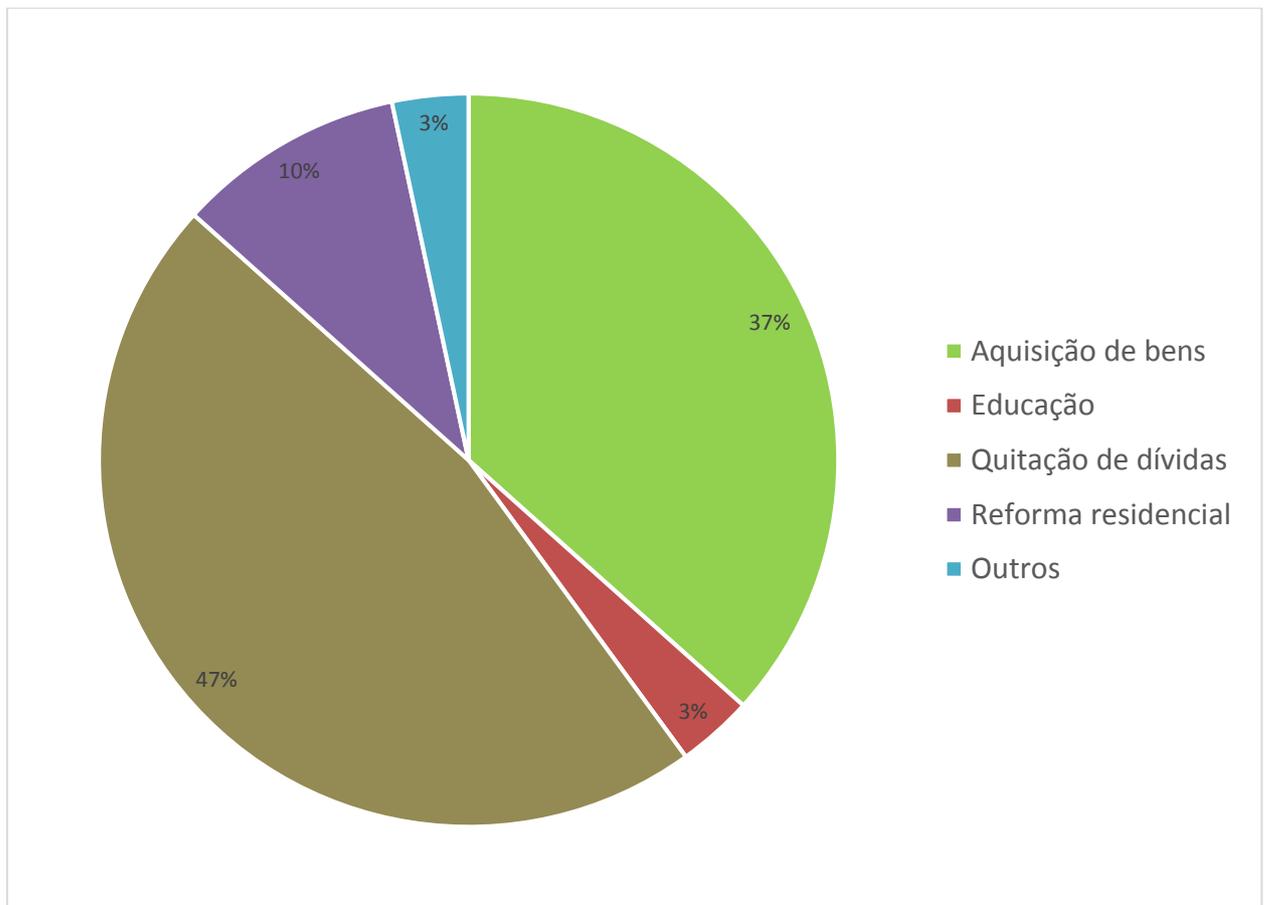


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

O GRÁFICO 08 revela que 47% dos motivos que levam o cliente a contratar o crédito consignado é a quitação de dívidas, 37% pegam o crédito para a aquisição de bens, 10% utilizam em reforma residencial, 3% aplicam em educação e outros 3% aplicam de outras maneiras não listadas. Através deste gráfico confirmamos a tese de que a população brasileira está utilizando o crédito consignado de maneira consciente, regularizando pendências financeiras geradas decorrentes a problemas pessoais, muitas vezes inesperados. Doravante, é perceptível também uma pequena parcela dos clientes utilizando tal crédito na educação de filhos, netos, entre outros.

GRÁFICO 08

Quais os principais motivos para a contratação do crédito consignado?

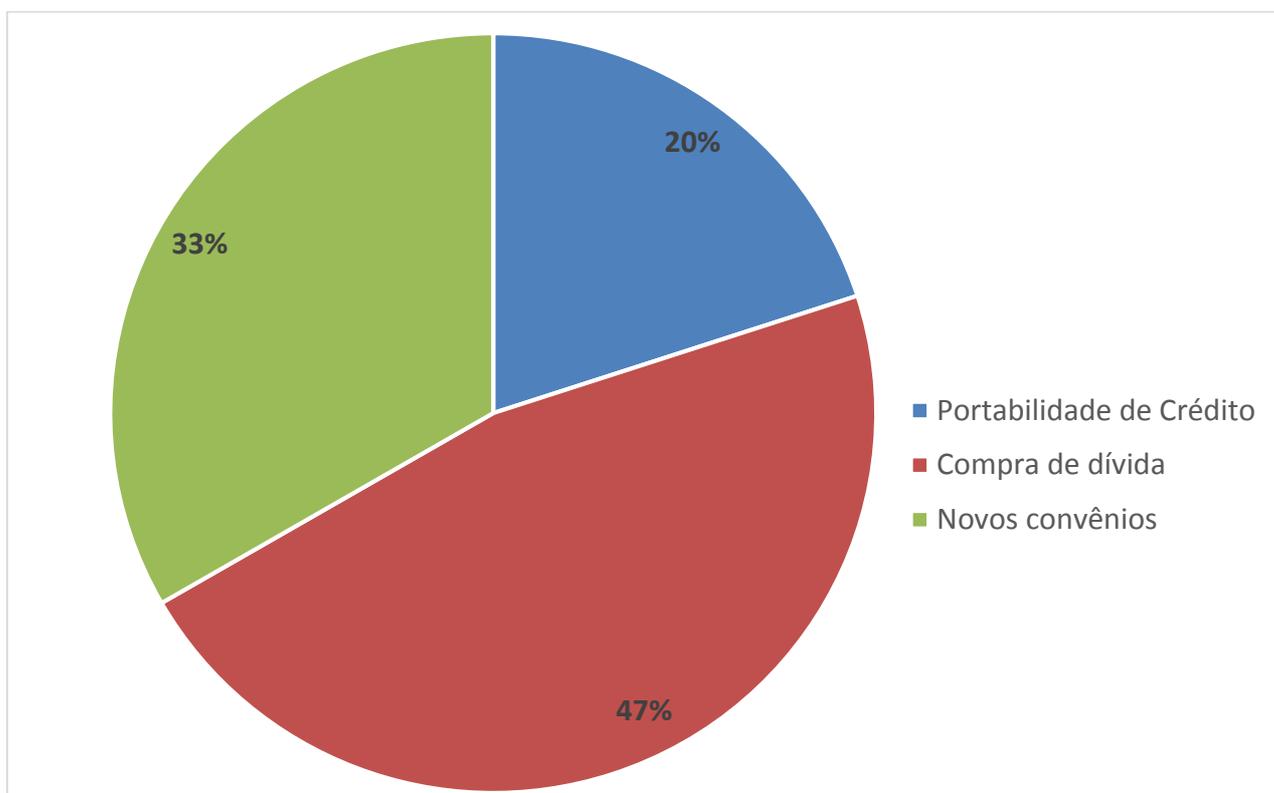


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

De acordo com a análise do GRÁFICO 09, ao questionar sobre as principais oportunidades que a empresa enfrenta no ambiente externo, 47% dos entrevistados afirmam que a compra de dívida de outros bancos é o foco principal de crescimento no ambiente externo, 33% afirmam que a criação de novos convênios é uma oportunidade para o crescimento e 20% afirmam que a portabilidade de crédito é a melhor alternativa. Conforme dados analisados, percebe-se que a compra de dívidas oriundas de outras instituições financeira é uma das diversas ferramentas para o crescimento da carteira de crédito consignado da agência com maior rentabilidade por utilizar de vantagens de mercado nas variações da taxa de juros. Porém, percebemos que existem poucos clientes optantes pela portabilidade de crédito. Isso se dá pois a portabilidade de crédito é um novo segmento de transferência de contratos entre bancos distintos, regulamentado pelo BACEN a partir de maio de 2014.

GRÁFICO 09

Quais as principais oportunidades que a empresa enfrenta no ambiente externo?



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Uma outra questão a ser pesquisada foram os motivos para escolher o Bradesco no momento da contratação de crédito consignado. Neste aspecto, a pesquisa demonstrou que 33% optam pela agência por confiarem na marca que o Bradesco representa, 30% revelam que buscam a empresa pelo atendimento que é prestado, 27% dos entrevistados afirmam que a segurança na operação é a principal razão de optar pela instituição e os outros 10% afirmam que a facilidade de acesso ao banco é a razão pela qual a população escolhe o Bradesco.

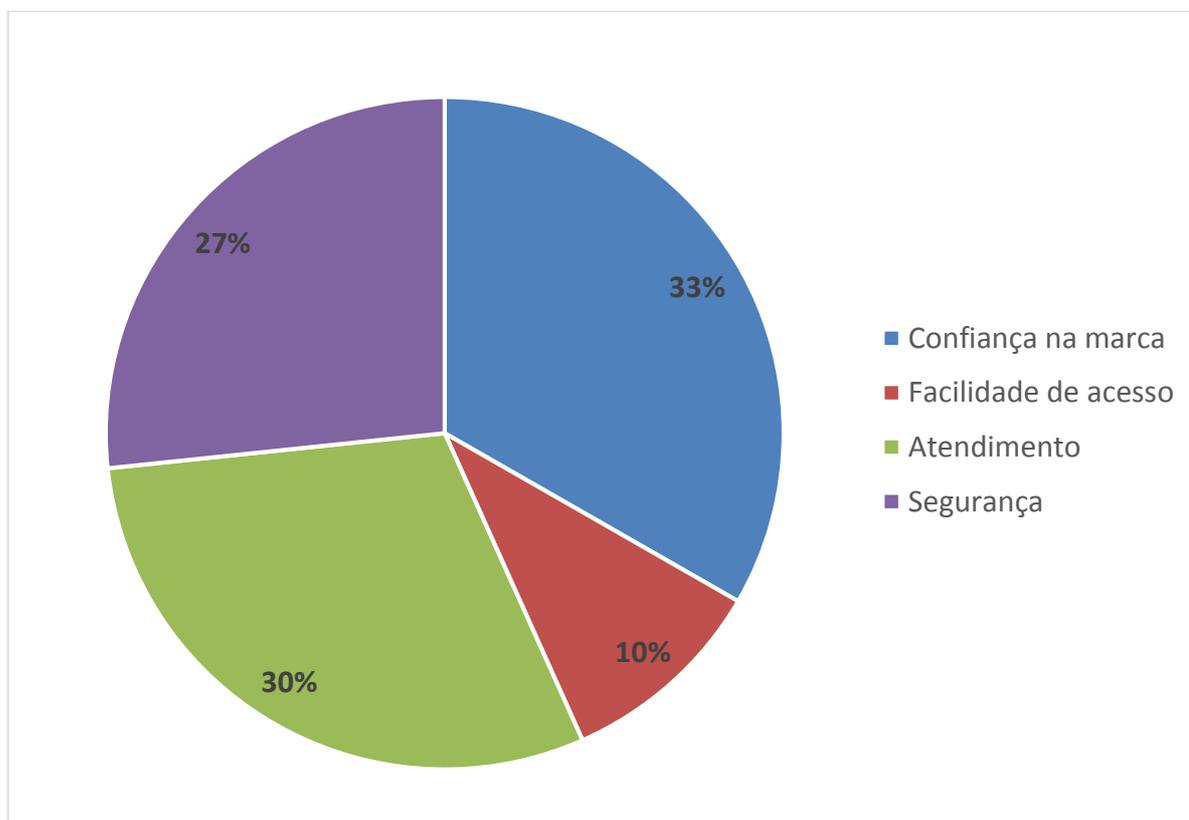
Segundo Ricci (2002, p.01):

O que mede o sucesso de uma empresa é a consciência de marca, a maneira como se atinge a consciência das pessoas. Por isso, a primeira preocupação das organizações deve ser a de entender o que significa, para elas, a sua própria marca (RICCI, 2002, p.01).

Assim, pode-se concluir que a confiança na marca consolidada no mercado hoje é o principal motivo para a escolha da instituição e que não só a consolidação da marca como a qualidade no atendimento prestado e a segurança da informação prestada através do sigilo bancário são fatores de grande relevância para a escolha do Banco Bradesco para a contratação do crédito.

GRÁFICO 10

Quais os motivos para escolher o Bradesco na contratação do consignado?

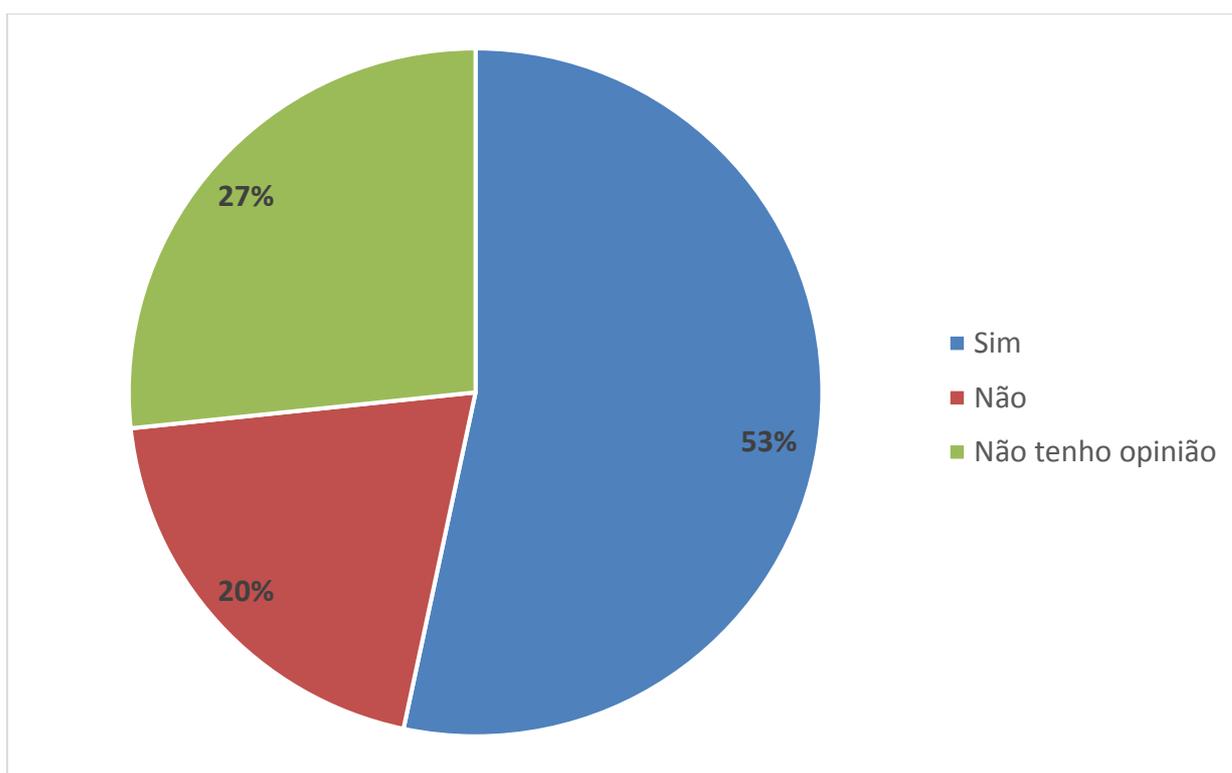


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Ao questionar os funcionários ao questionar se as operações de crédito consignado rentabilizam a agência assim como o crédito pessoal normal, 53% dos entrevistados afirmam que sim, 20% informaram que não, esse resultado se dá graças ao mesmo motivo citado no GRÁFICO 04 onde o banco oferta o conhecimento mas o colaborador se nega exercer a autodisciplina, já os outros 27% preferem não se pronunciar sobre o assunto. Assim, podemos concluir que as operações de crédito consignado rentabilizam a agência da mesma forma que qualquer crédito pela quase ausência do risco financeiro, essa análise pode ser compreendida melhor na ilustração do GRÁFICO 11, onde apresenta tal confirmação.

GRÁFICO 11

As operações de crédito consignado rentabilizam a agência assim como o crédito pessoal normal?

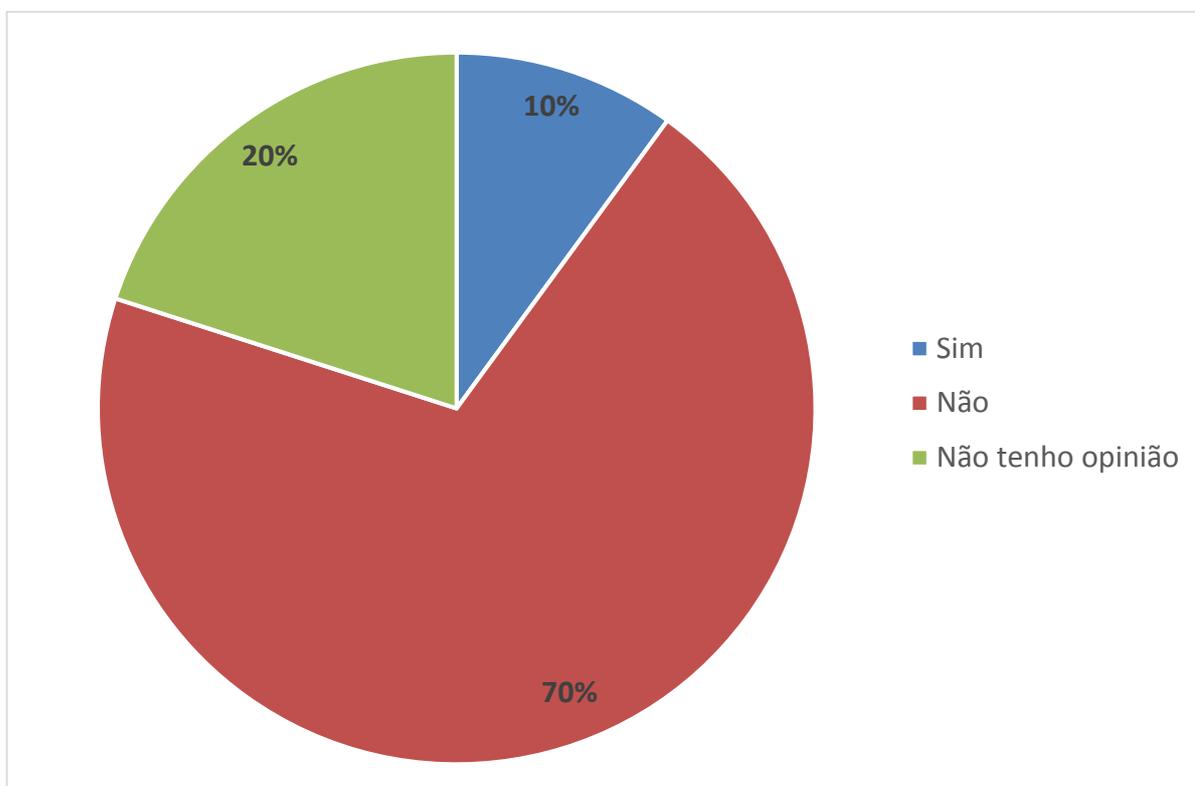


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Os números apresentados no GRÁFICO 12 revelam que 70% dos colaboradores não identificam risco de retorno do valor liberado nas operações consignadas, 10% afirmam que o retorno da operação traz risco e outros 20% não possuem opinião formada sobre a problemática. A pesquisa teve como resultado a confirmação de que as operações de crédito consignado não apresentam risco por se tratar de uma operação com confirmação de pagamento com a garantia do recebimento.

GRÁFICO 12

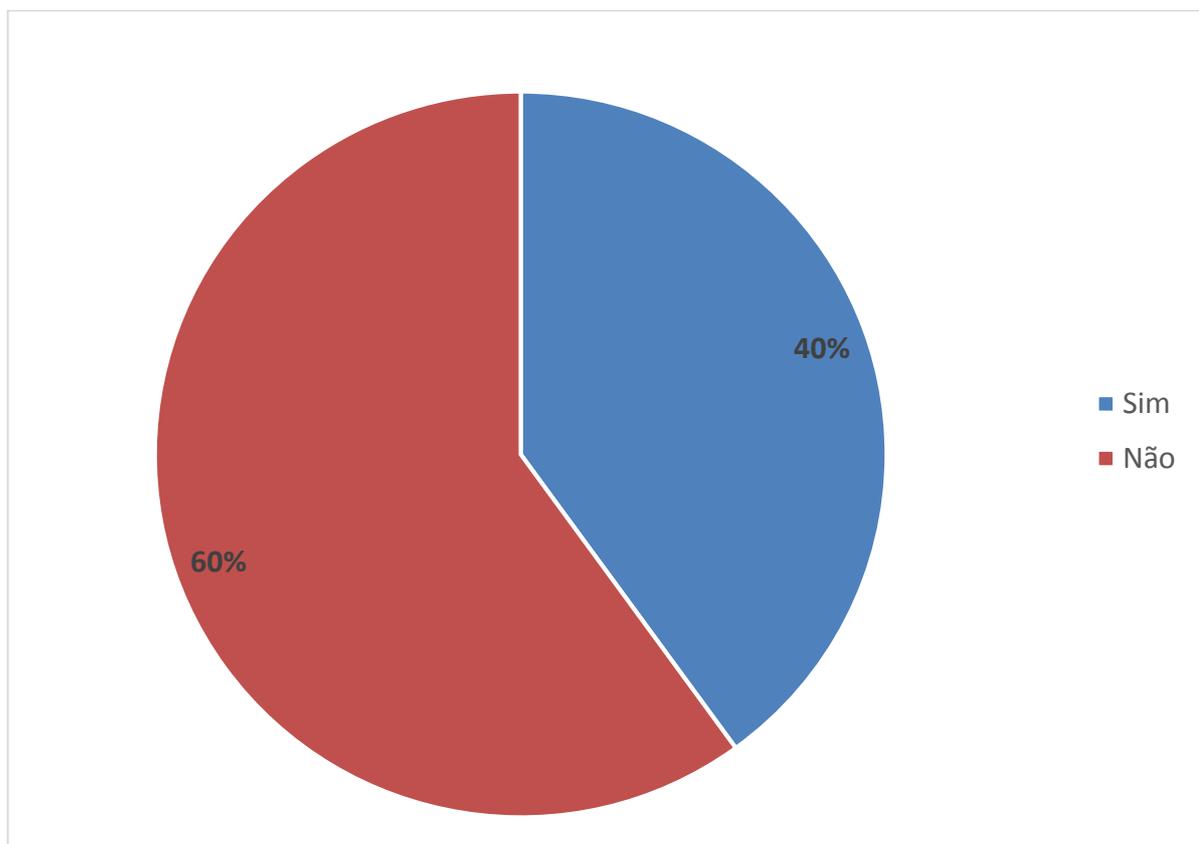
O risco de retorno do valor liberado é considerado um problema nas operações consignadas?



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Considerando a amostra pesquisada, os entrevistados foram questionados quanto ao seu conhecimento sobre a definição de “Rating de Crédito”, onde 40% afirmam ter pleno conhecimento sobre o assunto e 60% afirmam não possuir conhecimento sobre o assunto. Diante desta análise se faz necessário reforçar a afirmativa do GRÁFICO 04, sobre a importância da capacitação funcional pois a análise do “rating” nada mais é que a análise do comportamento financeiro do cliente diante do mercado.

GRÁFICO13
Você sabe o que é “Rating de Crédito”?



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Durante a pesquisa foi questionado quanto a classificação dos clientes no mercado diante da análise do “Rating”, Quanto aos pontos negativos no momento da concessão do crédito, 50% dos entrevistados não possuem opinião sobre o assunto, 40% afirma que a análise do “rating” causa problema na análise de perfil por fazer ligação indevida om dívidas já liquidadas e outros 10% afirmam que o “rating” não gera problemas na análise de perfil para a liberação da operação.

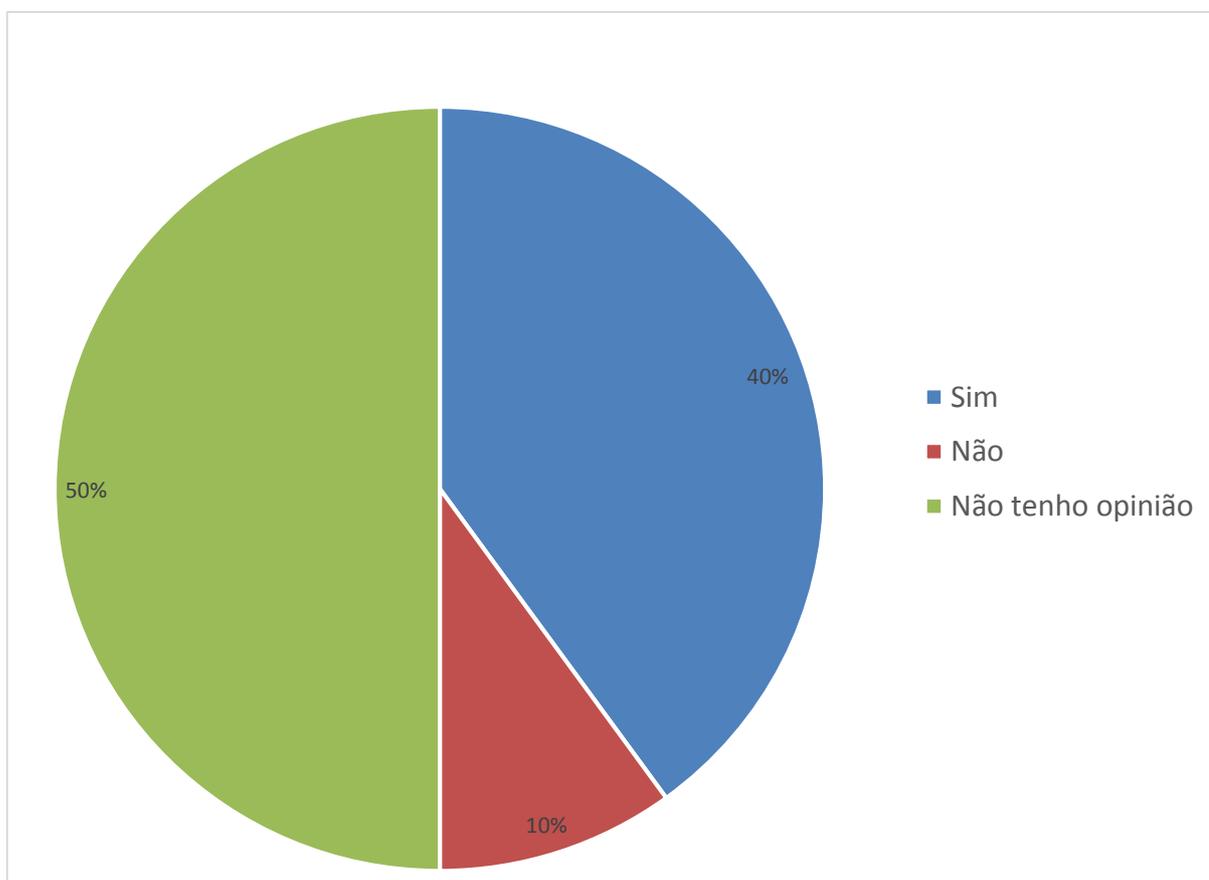
Securato (2002, p.29) define o rating de crédito como:

[...] um perfil traçado acerca de uma empresa através de classificações, sendo que chega-se a uma conclusão acerca da capacidade de pagamento da mesma e da probabilidade de ela vir a ser inadimplente (SECURATO, 2002, p.29).

Por tais motivos, conclui-se que o “rating de crédito” gera fatores negativos no momento da concessão do crédito, isso é um fator decisivo no deferimento das operações consignadas com empresas privadas.

GRÁFICO 14

A classificação dos clientes no mercado diante da análise do rating traz pontos negativos no momento da concessão do crédito?

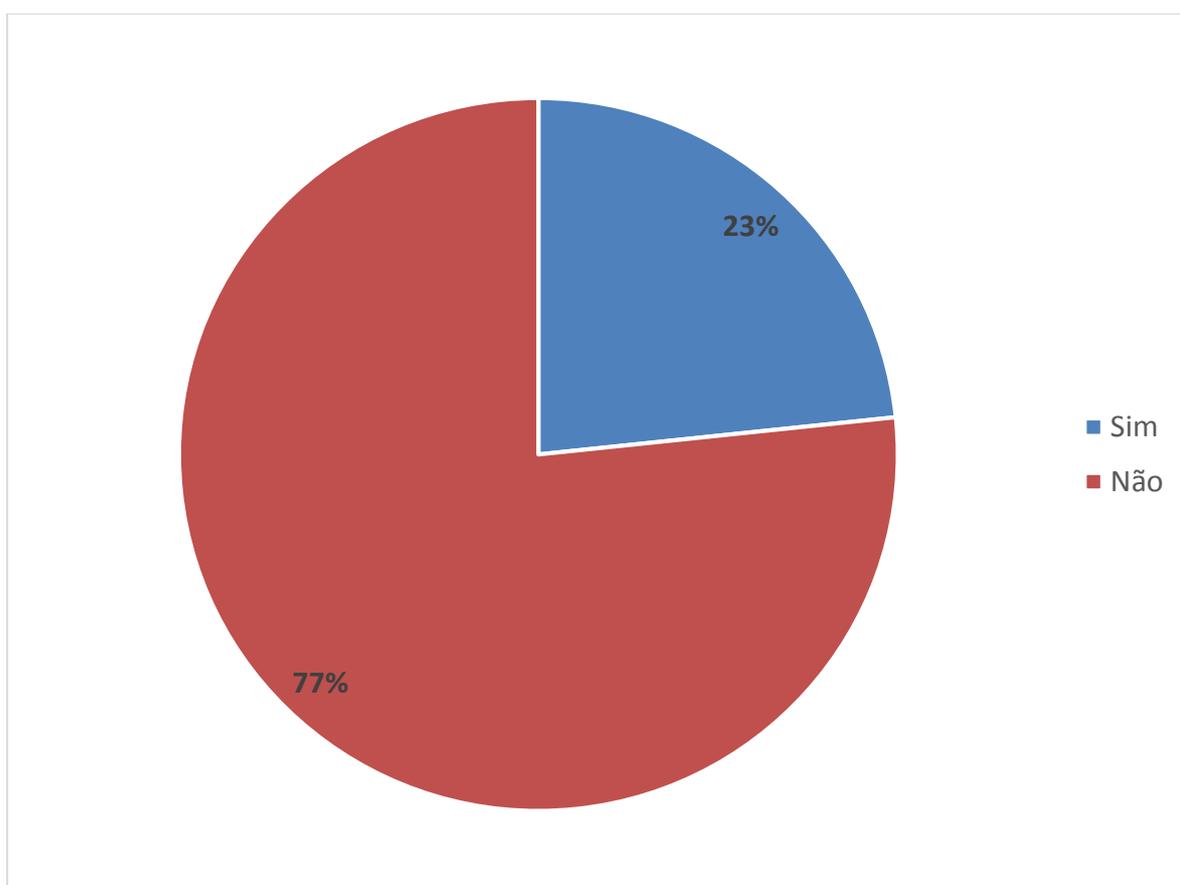


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Foi questionado quanto ao grau de conhecimento referente ao fluxo de contratação do crédito consignado, desde a solicitação da proposta até a liberação do crédito, onde 77% afirmam não possui total conhecimento do fluxo da operação e 23% dominam as operações de crédito consignado por completo. As informações aqui relatadas podem ser confirmadas no GRÁFICO 15 e reforçada nos GRÁFICOS 04 e 13 onde afirmam a real necessidade do treinamento corporativo. Porém, percebe-se que uma pequena quantidade possui conhecimento adequado sobre o assunto, isso acontece pois o conhecimento completo sobre o assunto é mais comum somente entre os gerentes de conta, gerente geral e administrativo, onde é perceptível a real necessidade da descentralização das atividades.

GRÁFICO 15

Você conhece todos os processos que o crédito consignado desde a solicitação da proposta até a liberação do crédito?

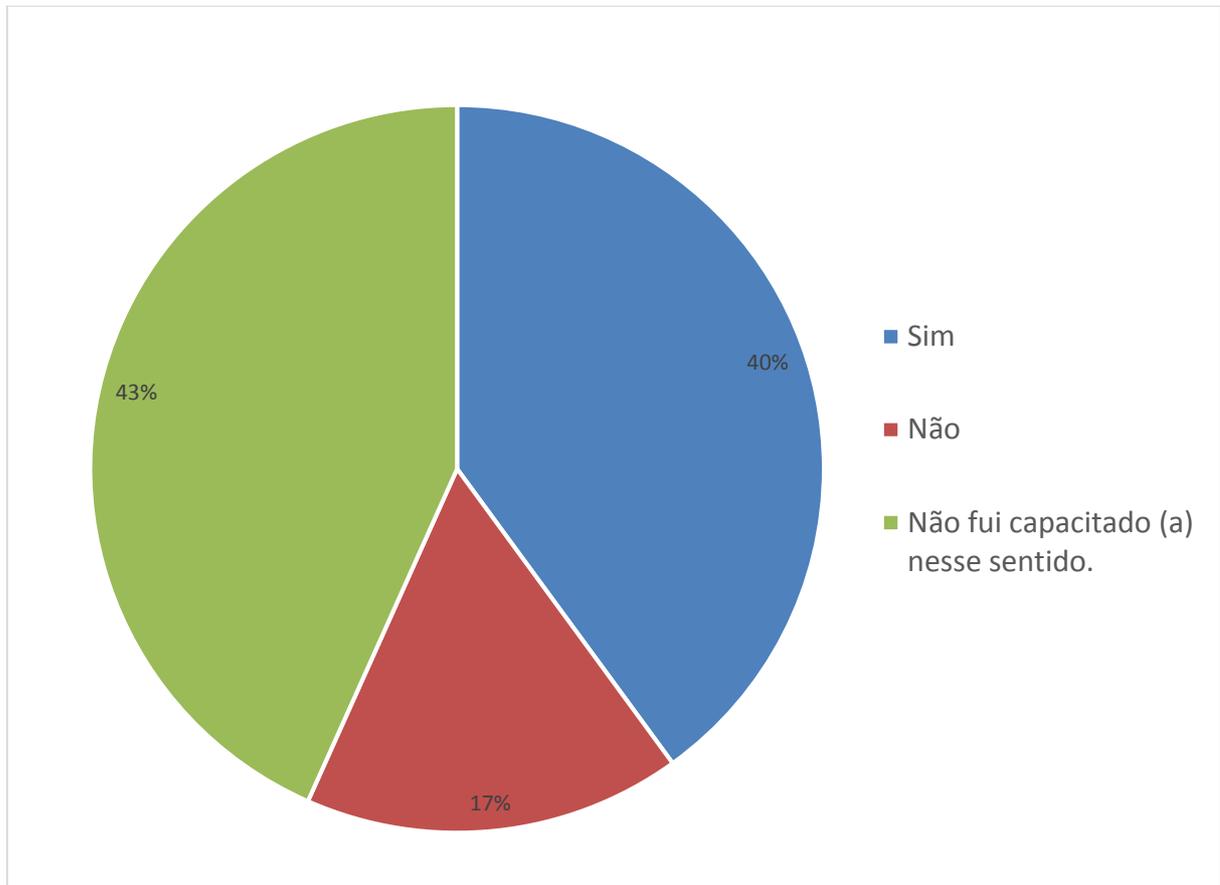


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

Quando à agência concede juros menores aos empréstimos de curtos e médios prazos é uma forma de aumentar os lucros e diminuir o risco de inadimplência, onde no GRÁFICO 16 percebemos que 43% não foi capacitado sobre taxa de juros e risco de crédito, 43% dos colaboradores afirmam que essa redução é vantajosa tanto para o contratante quanto para o contratado e outros 17% relatam que essa redução não traz aumento do lucro e a redução do número de inadimplentes, isso acontece porque a redução da taxa de juros inviabiliza a rentabilidade da agência prejudicando o resultado operacional financeiro.

GRÁFICO 16

Quando à agência concede juros menores aos empréstimos de curtos e médios prazos é uma forma de aumentar os lucros e diminuir o risco de inadimplência?

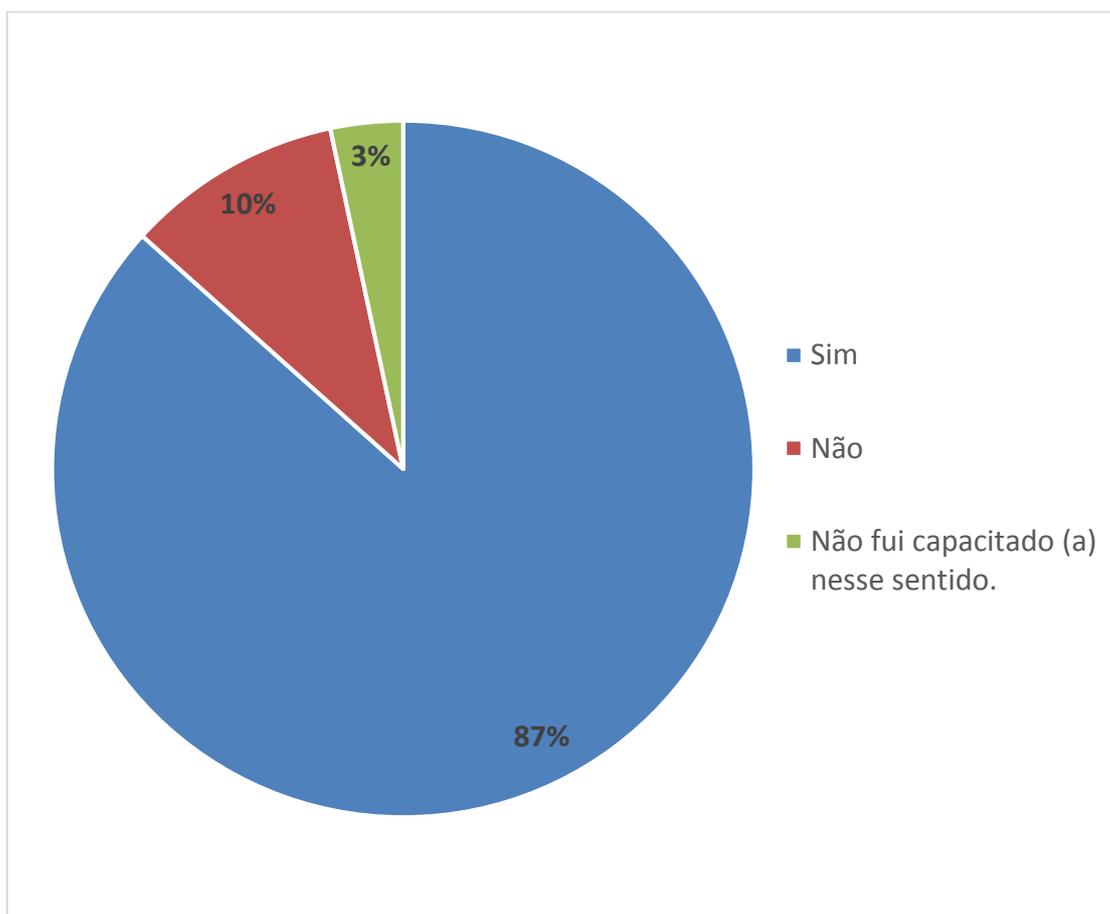


Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

E por fim, os colaboradores foram questionados sobre a importância das acessórias de cobranças na recuperação de crédito consignado concedido e não honrado ou cessado por algum motivo pela fonte pagadora, entre as informações coletadas 87% afirmam que as acessórias de cobranças são de extrema importância para o banco na recuperação de ativos, 10% afirmam que o papel das acessórias não interferem na recuperação do crédito e 3% afirmam não possuir capacitação ou opinião sobre o assunto, isso pode ser percebido de maneira dinâmica através do GRÁFICO 17. Portanto, é de suma importância que a agência possua uma ótima relação com as acessórias de cobranças, disponibilizando informações e meios para que a recuperação de crédito seja conquistada, reduzindo a provisão de possíveis devedores junto a instituição financeira analisada.

GRÁFICO 17

As acessórias de cobranças são importantes na recuperação de crédito consignado concedido e não honrado?



Fonte: Dados de Pesquisa, 2014.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito deste trabalho foi alcançado na medida em que foi possível identificar o conhecimento dos funcionários sobre os critérios definidos para a concessão do crédito consignado efetuado pela agência com a finalidade de reduzir os riscos financeiros com a liberação do crédito consciente na sociedade.

Todo o processo para a obtenção da análise do crédito foi exposto na pesquisa, desde a intenção até efetivação da operação, através de pesquisas quantitativas feitas por meio de questionários, percebendo os meios pelo qual a agência adota para conseguir alcançar seus objetivos. Com base nos dados apresentados foi possível explicar um leque de conhecimento sobre a importância do crédito consignado para o desenvolvimento econômico da sociedade tendo em vista a ausência do estudo sobre a temática.

Esse estudo também nos permitiu perceber a necessidade da capacitação dos funcionários na concessão de crédito consignado evidenciando dessa forma a importância de conhecer todo o processo da operação, e de adotar medidas preventivas para reduzir as falhas operacionais tão quanto as possíveis perdas financeiras através da análise do rating de cada cliente.

As instituições financeiras devem intensificar cada vez mais os estudos sobre a concessão de crédito consignado para os colaboradores que atuam com a carteira, investindo dessa forma em conhecimento e educação corporativa. Percebe-se que o setor bancário busca atender as necessidades da população, motivando os clientes internos e externos, viabilizando as taxas de juros, adotando política transparente de concessão e liquidação de crédito, auxiliando a população brasileira na realização de pequenos sonhos pessoais, utilizando sempre da ética corporativa.

Percebemos também que as acessórias de cobranças são de extrema importância para o programa de recuperação de crédito da agência. Com a intenção de sanar as dívidas através destes canais, possibilitando assim a viabilidade atrair novos entrantes com a aquisição de novos convênios com órgãos públicos e privados fortificando assim a carteira comercial do consignado na agência.

Em vista dos avanços tecnológicos que o mundo globalizado adquire dia após dia, percebe-se a necessidade de investimentos maciços na reestruturação do sistema financeiro nacional, afim de reduzir as possíveis perdas apresentadas durante a concessão do crédito, não só consignado como em todas as suas naturezas de

operação. Diante de tais motivos podemos perceber que existe uma real necessidade de incentivos motivacionais no aspecto da autodisciplina, pois o bando disponibiliza vários treinamentos “online”, através da Universidade Cooperativa Bradesco - UNIBRAD, na qual cabe ao funcionário ter a iniciativa do querer aprender e tornar esse conhecimento teórico em uma prática constante alinhando assim os processos de maneira padronizados reduzindo assim a possibilidade do risco financeiro.

Com a finalidade da redução dos riscos de crédito, é preciso que se faça uma contabilização dos prejuízos decorrentes de créditos mal concedidos na agência criando banco de dados e tomando as possíveis decisões, porque muitas vezes os clientes deixam de honrar com suas responsabilidades financeiras gerando assim um aumento de inadimplência para agência, é nesse momento que as acessórias de cobranças iniciam o processo de acompanhamento dos possíveis devedores afim de evitar o aumento na provisão de possíveis devedores.

Portanto o estudo mostra que o fluxo de concessão do crédito consignado deve acontecer de forma consciente e responsável, onde se inicia na análise de perfil através do “Rating de Crédito” verificando os riscos financeiros da operação, após tal verificação é preciso efetuar o lançamento da proposta dentro do perfil de cada cliente. Entretanto se faz necessária a melhoria no processo de análise e concessão do crédito e o investimento na atualização do sistema tornando-o mais eficaz.

O presente trabalho contribui de forma tão intensa que proporciona a aplicação de um conhecimento crítico dos caminhos da concessão de crédito consignado realizada na agência bancária em estudo, visando assim, questionar e indagar acerca dos seus limites e possibilidades. O desenvolvimento da pesquisa permitiu ainda diagnosticar a necessidade de mudanças na arquitetura do sistema de concessão para que se possa ter a liberação em menor tempo hábil retendo a operação na agência e fidelizando o cliente.

Podemos perceber que durante todo o trabalho a extrema importância de conhecer o processo de concessão de crédito, onde a análise de perfil do cliente deve ser acompanhado desde que não venha a provisionar problemas para ambas as partes envolvidas, de acordo com a gestão por processos, a administração do tempo e a auto disciplina, onde esses fatores são primordiais para que o fluxo financeiro da empresa possa desenvolver gerando melhorias contínuas, atingindo o objetivo almejado.

REFERÊNCIAS

- BERNI, Mauro Tadeu. **Operação e concessão de crédito**. 1 ed. São Paulo : Atlas, 1999.
- BRADESCO, **Normativo Análise de Crédito**. Departamento de Treinamento. Banco Bradesco S.A. 2011.
- _____, **Normativo Empréstimos e Financiamentos**. Departamento de Treinamento. Banco Bradesco S.A. 2011.
- _____, **Roteiro e Procedimentos para Contratação de Crédito Consignado**. Departamento de Empréstimos e Financiamentos. Banco Bradesco S.A. 2011.
- _____, **Controle Integrado de Riscos**. Comitê Executivo de Gestão de Risco de Crédito. Normativo 01.049. 2ª ed. Banco Bradesco S.A. 2011.
- _____, **Consignado Puro normativo 03.444**, 5 ed. São Paulo: Banco Bradesco S.A. , 2013.
- _____, **Consignado - Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro**. Departamento de Empréstimos e Financiamentos. Normativo 03.555. 6ª ed. Banco Bradesco S.A., 2013.
- BACEN, Banco Central do Brasil . **Resolução 2.682/99. Dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa**. Brasília, 1999. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1999&numero=2682>>. Acessado em 20 mar. 2014.
- BRADESCO PROMOTORA, **Guia Rápido Consignado NETCERTO**. Departamento de Empréstimos e Financiamentos. Bradesco Promotora S.A. 2012.
- CARDOSO, Marco Aurélio Santos. **Rating de Crédito: O Papel das Agências Especializadas**. Rio de Janeiro: Cadernos Discentes COPPEAD, n. 1, p.92-104, 2000.

COUESBOUC, Kenneth. **Uma breve história dos empréstimos**. 2007. Disponível em: <http://resistir.info/financas/dinheiro_couesbouc.html>. Acessado em 07 mar. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o Dicionário da Língua Portuguesa**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2000.

FEBRABAN. **Aprenda sobre crédito consignado**. 2013. Disponível em: <<http://www.meubolsoemdia.com.br/seu-dinheiro/produtos-e-servi%C3%A7os-financeiros/empr%C3%A9stimos-e-financiamentos/aprenda-sobre-cr%C3%A9dito-consignado>>. Acessado em 22 mar. 2014.

GLÜHER, Alexandre da Silva. **Regimento do Comitê Executivo de Gestão de Risco de Crédito**. São Paulo, Banco Bradesco S/A, 2º ed. 2013.

INSS, Instituto Nacional de Seguridade Social. **Empréstimo Consignado**: Instrução normativa nº28. Disponível em: <<http://agencia.previdencia.gov.br/e-aps/servico/160>>. Acessado em 01 mar. 2014.

KAUARK, Fabiana da Silva; **METODOLOGIA DA PESQUISA**: Um Guia Prático. Itabuna. Via Litterarum, 2010.

LAWRENCE, Gitman; **Princípios de Administração Financeira**. 12. Ed. São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2010.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia e resultados. 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MARQUES, Maria Manuel Leitão. **O endividamento dos consumidores**. Lisboa. Brochura: Editora Almedina, 2000.

MESQUITA, Dudu. **A importância da capacitação profissional**. 2013. Disponível em: <<http://sindirefeicoes-rj.org.br/artigo/a-importancia-da-capacitacao-profissional>>. Acessado em 18 maio de 2014.

NETO, José Ramos Rocha. **Consignado Puro**. Departamento de Empréstimos e Financiamentos. Normativo 03.444. 5ª ed. Branco Bradesco S.A. 2013.

PAIVA, Carlos A. **Administração Risco de Crédito**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1997.

PEREIRA, A. G. **Tudo Sobre Cadastro, Crédito e Cobrança**. 2. Ed. São Paulo: Nobel, 1991.

PEREIRA, S. L. G. **Na mira do crédito**. Fundação Getúlio Vargas – EAESP, v.5, n.1, 2006.

RICCI, Juliana. **Consolidação da marca é o diferencial das empresas de sucesso**. 2002. Disponível em: <
http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/executivos/fique_por_dentro/211102-expo_marcas_bedbury.shtm> , Acessado em 18 de maio de 2014.

RODRIGUES, E.A.S.: et. al. **O efeito da consignação em folha nas taxas de juros dos empréstimos pessoais. Trabalhos para discussão**. Banco Central do Brasil, 2006.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**, São Paulo; Atlas, 2003.

SECURATO, José Roberto. **Crédito: Análise e avaliação do risco**. São Paulo: Saint Paul, 2002.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt, **Análise De Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. 3.Ed. São Paulo: Atlas, 1997.

UNIBRAD, Universidade Corporativa Bradesco. **Sistema de Gestão da Qualidade - Sistema Rating**. MP-45335-0115-02. São Paulo: Bradesco, 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

QUESTIONÁRIO RESPONDIDO PELOS FUNCIONÁRIOS

Este questionário será utilizado para fins acadêmicos. É importante que responda com o máximo de honestidade, pois só assim será possível à organização apostar numa melhoria dos serviços que presta. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a opinião pessoal e sincera. Desde já agradecemos a colaboração.

1. Identificação

Nome:.....

Sexo: () Masculino () Feminino

Idade: () 18 – 25 () 26 – 35 () 36 – 45 () 46 – 60 () Maior de 61

1. Qual sua renda familiar mensal?

() Até um salário mínimo () Dois a três salários mínimos

() Quatro a cinco salários mínimos () Mais de cinco salários mínimos

2. Qual o seu grau de conhecimento sobre as operações de crédito consignado?

() Não fui capacitado (a) nesse sentido. () Já ouvi falar () Sou capacitado (a) nesse sentido.

Justifique: _____

3. Quais as ferramentas de marketing mais utilizadas pelo banco para prospecção de cliente?

() Mala direta. () Mídias televisivas () Outdoor

() Folders () Telefone () Outros

4. Quais os pontos negativos identificados nas operações de crédito consignado?

() Prospecção de Clientes () Risco de Crédito () Software () Taxa de Juros () Outros

Justifique: _____

5. Quais os pontos positivos identificados nas operações de crédito consignado?

Taxa de Juros Risco de Crédito

Risco de Mercado Averbação Outros

Justifique: _____

6. Quais os principais motivos para a contratação do crédito consignado?

Aquisição de bens Educação Reforma residencial

Quitação de dívidas Outros

Justifique: _____

7. Quais as principais oportunidades que a empresa enfrenta no ambiente externo?

8. Na sua opinião, o que leva um cliente a optar pela agência Bradesco na hora de fechar um negócio?

9. Na sua opinião, as operações de crédito consignado rentabilizam a agência assim como o crédito pessoal normal?

Sim Não Não tenho opinião

Justifique: _____

10. Em sua opinião o risco do retorno do valor liberado é considerado um problema nas operações consignadas?

Sim Não Não tenho opinião

Justifique: _____

11. Você sabe o que é "Rating de Crédito"?

Sim Não

Justifique: _____

12. Em sua opinião, a classificação dos clientes no mercado diante da análise do rating traz pontos negativos no momento da concessão do crédito?

Sim Não Não tenho opinião

Justifique: _____

13. Você conhece todos os processos que o crédito consignado desde a solicitação da proposta até a liberação do crédito?

Sim Não Desconheço

14. Quando à agência concede juros menores aos empréstimos de curtos e médios prazos é uma forma de aumentar os lucros e diminuir o risco de inadimplência?

Sim Não Não fui capacitado (a) nesse sentido.

Justifique sua resposta: _____

14. As acessórias de cobranças são importantes na recuperação de crédito consignado concedido e não honrado?

Sim Não Não fui capacitado (a) nesse sentido

APÊNDICE B – Tabela de Tabulações

Tabela 1 -

Sexo	FA	FR %
Masculino	22	73%
Feminino	8	27%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 2 -

Faixa etária	FA	FR %
18 a 25 anos	12	40%
26 a 35 anos	10	33%
36 a 45 anos	5	17%
46 a 60 anos	2	7%
Maior de 61 anos	1	3%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 3 -

Renda familiar mensal?	FA	FR %
Até um salário mínimo	1	3%
Dois a três salários mínimos	25	83%
Quatro a cinco salários mínimos	3	10%
Mais de cinco salários mínimos	1	3%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 4 -

Grau de conhecimento sobre crédito consignado	FA	FR %
Não fui capacitado (a) nesse sentido	16	53%
Já ouvi falar	5	17%
Sou capacitado (a) nesse sentido	9	30%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 5 -

Quais as ferramentas utilizadas para prospecção de cliente?	FA	FR %
Mala direta	7	23%
Mídias televisivas	3	10%
Outdoor	0	0%
Folders	12	40%
Telefone	6	20%
Outros	2	7%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 6 -

Quais os pontos negativos identificados nas operações de crédito consignado?	FA	FR %
Prospecção de Clientes	5	17%
Risco de Crédito	1	3%
Software	2	7%
Taxa de Juros	20	67%
Outros	2	7%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 7 -

Quais os pontos positivos identificados na operações de crédito consignado?	FA	FR %
Risco de Mercado	5	17%
Risco de Crédito	2	7%
Averbação	13	43%
Taxa de Juros	8	27%
Outros	2	7%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 8 -

Quais os principais motivos para a contratação do crédito consignado?	FA	FR %
Aquisição de bens	11	37%
Educação	1	3%
Quitação de dívidas	14	47%
Reforma residencial	3	10%
Outros	1	3%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 9 -

Quais as principais oportunidades que a empresa enfrenta no ambiente externo?	FA	FR %
Portabilidade de Crédito	6	20%
Compra de dívida	14	47%
Novos convênios	10	33%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 10 -

Quais os motivos para escolher o Bradesco na contratação do consignado?	FA	FR %
Confiança na marca	10	33%
Facilidade de acesso	3	10%
Atendimento	9	30%
Segurança	8	27%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 11 -

As operações de crédito consignado rentabilizam a agência assim como o crédito pessoal normal?	FA	FR %
Sim	16	53%
Não	6	20%
Não tenho opinião	8	27%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 12 -

O risco do retorno do valor liberado é considerado um problema nas operações consignadas?	FA	FR %
Sim	3	10%
Não	21	70%
Não tenho opinião	6	20%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 13 -

Você sabe o que é "Rating de Crédito"?	FA	FR %
Sim	12	40%
Não	18	60%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 14 -

A classificação dos clientes no mercado diante da análise do rating traz pontos negativos no momento da concessão do crédito?	FA	FR %
Sim	12	40%
Não	3	10%
Não tenho opinião	15	50%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 15 -

Você conhece todos os processos que o crédito consignado desde a solicitação da proposta até a liberação do crédito?	FA	FR%
Sim	7	23%
Não	23	77%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 16 -

Quando à agência concede juros menores aos empréstimos de curtos e médios prazos é uma forma de aumentar os lucros e diminuir o risco de inadimplência?	FA	FR%
Sim	12	40%
Não	5	17%
Não fui capacitado (a) nesse sentido.	13	43%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

Tabela 17 -

As acessórias de cobranças são importantes na recuperação de crédito consignado concedido e não honrado?	FA	FR %
Sim	26	87%
Não	3	10%
Não fui capacitado (a) nesse sentido.	1	3%
Total	30	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014