

GESTÃO DOS RISCOS FINANCEIROS NA ÁREA DE CRÉDITO: UM ESTUDO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO LOCALIZADA NO OESTE DE SANTA CATARINA

Cristian Baú Dal Magro¹
Josiane Brighenti²
Taciana Rodrigues de Souza³
Carlos Eduardo Facin Lavarda⁴
Douglas Araújo Reiter⁵

Resumo: O gerenciamento do risco de crédito é importante para a condução eficiente das atividades de instituições financeiras, mas não existe uma congruência em relação a sua utilização. Algumas instituições utilizam do julgamento profissional e de modelos não padronizados, mas existem aquelas que utilizam modelos quantitativos mais sofisticados. O estudo tem como objetivo verificar como é o monitoramento, controle e avaliação do risco de crédito de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina. A metodologia é caracterizada quanto aos objetivos como exploratória, quanto aos procedimentos como um estudo de caso, realizado na Central de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina. A abordagem do problema é de cunho qualitativo. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada, observação não participante e análise documental. Os resultados indicam que a instituição não tem conhecimento sobre as metodologias de gestão de risco e o gerenciamento é feito de forma intuitiva. Os resultados mostram que a instituição identifica os riscos, mas não há acompanhamento em todas as circunstâncias. Por fim, o gerenciamento dos riscos de crédito é frágil devido a algumas constatações de erros na avaliação para liberação de crédito de alguns clientes.

Palavras-Chave: Risco de Crédito; Gerenciamento de Risco; Cooperativa de Crédito.

FINANCIAL RISK MANAGEMENT AREA CREDIT: A STUDY IN A CREDIT COOPERATIVE LOCATED IN THE WEST OF SANTA CATARINA

Abstract: The management of credit risk is important for the efficient conduct of the activities of financial institutions, but there isn't a congruence with respect to its use. Some institutions use professional judgment and non-standard models, but there are those that use more sophisticated quantitative models. The study aims to determine how the monitoring, control and evaluation of the credit risk of a Credit Union with headquarters located in western Santa Catarina. The methodology is characterized as the objectives as exploratory as to the procedures as a case study conducted in a Central Credit Union with headquarters located in western Santa Catarina. The approach to the problem is a qualitative one. Data were collected through semi-structured interviews, observation without participation, and no document analysis. The results indicate that the institution

¹ Doutorando em Ciências Contábeis e Administração pela Universidade Regional de Blumenau (FURB). Endereço: Rua Antonio da Veiga, 140 Bloco D Sala 202, Bairro Victor Konder, 89.012-900 – Blumenau, SC-Brasil. E-mail: crisbau@uceff.edu.br

² Mestranda em Ciências Contábeis pela Universidade Regional de Blumenau (FURB).

³ Mestranda em Ciências Contábeis pela Universidade Regional de Blumenau (FURB).

⁴ Doutor em Contabilidade pela Universidade de Valência. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (FURB). Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (FURB).

⁵ Graduado em Administração de empresas pela Faculdade Empresarial de Chapecó (UCEFF Faculdades).

has no knowledge about the methodologies of risk management and management is done intuitively. The results show that the introduction identify risks, but no tracking in all circumstances. Finally, the management of credit risk is fragile due to some errors in the assessment findings to release credit of some customers.

Keywords: Credit Risk; Management Risk; Credit Union.

Introdução

O risco de crédito é um dos principais fatores de risco no mercado financeiro. No entanto, não existe uma congruência em relação ao seu gerenciamento. Executivos e acadêmicos debatem na tentativa de encontrar a melhor forma para sua mensuração, avaliação e controle (ALTMAN; CAQUETTE; NARAYANAN, 2000).

Nos últimos anos, houve um movimento de intensificada preocupação com o gerenciamento de risco, por ser um processo iterativo que contribui para a melhoria organizacional e torna mais clara a necessidade de uma estratégia para avaliar e administrar de forma adequada e eficiente a exposição aos riscos organizacionais (COSO, 2004b).

Diante do exposto, as instituições financeiras utilizam de artefatos que visam melhorar o gerenciamento dos riscos na área de crédito. Contudo, os métodos de gestão de risco de crédito baseados apenas no julgamento pessoal têm perdido espaço para instrumentos e métodos mais eficazes e acurados (BRITO; ASSAF NETO; CORRAR, 2009).

Algumas instituições têm dado ênfase na utilização de modelos quantitativos para suporte às decisões de concessão de crédito e à gestão das carteiras. Os modelos quantitativos compõem um ferramental técnico que supre de informações os gestores e contribuem para que a tomada de decisões atenda às diretrizes estabelecidas nas políticas de crédito da organização (BRITO; ASSAF NETO, 2008).

O Banco Central do Brasil, por meio da resolução 2.682/99, caracterizou alguns fatores que potencializam o risco de crédito. Além disso, introduziu algumas práticas bancárias, incumbindo instituições financeiras a desenvolverem critérios e parâmetros para classificação dos riscos de crédito (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 1999).

Do mesmo modo, o *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* [COSO] é um órgão que oferece informações importantes sobre avaliação e aperfeiçoamento dos sistemas de controle interno, que podem ser utilizadas como mecanismos para minimizar o impacto dos riscos causados pelas variáveis do ambiente de negócios (COSO, 2004b). Além disso, a *Federation of European Risk Management*

Associations [FERMA] também é uma método internacional que transmite informações acerca do melhoramento da gestão de riscos das organizações (FERMA, 2003).

O estabelecimento de um contexto de identificação, análise, tratamento, comunicação e monitoramento de riscos pode auxiliar os gestores na tomada de decisões, orientando-os na diminuição de possíveis perdas. Diante das inferências apresentadas, originou-se a seguinte questão de pesquisa: Como é o monitoramento, controle e avaliação do risco de crédito de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina? Para responder a questão de pesquisa, o estudo tem como objetivo verificar como é o monitoramento, controle e avaliação do risco de crédito de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina.

O estudo justifica-se pela importância que o gerenciamento de riscos exerce sobre fatores organizacionais. Além disso, o aumento no índice de inadimplência de pessoas físicas e jurídicas é um aspecto relevante ao gerenciamento dos riscos de crédito corporativos. SERASA (2012) comprova, mencionando que o índice de inadimplência aumentou em 19,6% nos quatro primeiros meses do ano de 2012.

As instituições financeiras que não estiverem gerenciando de forma adequada os riscos de crédito poderão apurar resultados insatisfatórios devido a possíveis perdas. Jorion (1997) corrobora, mencionando que a adequada gestão de risco de crédito é necessária, já que o crédito é um dos principais causadores da insolvência neste segmento econômico.

2. Revisão da literatura

Neste tópico, serão abordados aspectos da literatura que baseiam o tema estudado, dentre estes cooperativa de crédito, gestão de risco de crédito em instituições financeiras e estudos anteriores relacionados ao tema.

2.1 Cooperativas de Crédito

Nos preceitos da *World Council of Credit Unions* [WOCCU] (2013), a essência das cooperativas de crédito é oferecer aos seus membros muito mais do que serviços financeiros; elas fornecem a oportunidade de possuir sua própria instituição financeira e ajudá-los a criar oportunidades de desenvolvimento. As cooperativas de crédito estão baseadas em uma ligação comum de poupadores e mutuários que pertencem a uma comunidade, organização, religião ou local específico de trabalho, em que financiam suas próprias carteiras de crédito em vez de

contar com capital externo, obtendo maiores retornos sobre a poupança e taxas mais baixas de empréstimos (WOCCU, 2013).

Atuando desde 1902, o cooperativismo de crédito no Brasil entrou no século 21 enfrentando o desafio da comunicação. Apesar de seus desafios, tem se tornando fundamental para a economia do país, devido sua forte atuação, organização e estruturação. Os dados da Organização das Cooperativas do Brasil [OCB] demonstram que, em 2011, existiam 1.047 cooperativas de crédito no Brasil, abrangendo cerca de 4.673.174 cooperados. Além disso, o número de empregados nas cooperativas de crédito em 2011 era de 33.988, mostrando sua força no mercado nacional (OCB, 2011).

Bressan, Braga e Lima (2004) salientam que, no sistema financeiro brasileiro, as cooperativas de crédito desempenham um papel de "desintermediadora" financeira, ou seja, realizam operação direta de crédito entre o aplicador e o tomador. Esse papel refere-se ao fato de que parte dos recursos financeiros dos produtores ou dos associados das cooperativas, que anteriormente eram intermediados pelos bancos, passa a ser feita por meio das cooperativas de crédito, facilitando o acesso ao crédito e tornando menos onerosos.

As cooperativas de crédito têm contribuído com o desenvolvimento econômico do país, tornando o acesso ao crédito mais fácil e barato, devido à redução na cobrança de juros e taxas. De acordo com Ferreira, Gonçalves e Braga (2007), essas instituições financeiras diferenciam-se das demais pelos seus objetivos e o público que atingem. Além disso, as cooperativas de crédito têm sido incentivadas pelas políticas governamentais por contribuírem com a democratização do acesso aos serviços financeiros.

Gonçalves e Braga (2008) salientam que, nessas instituições, há uma distribuição do retorno excedente aos sócios e, se houver comum acordo em Assembleia Geral, pode retornar na forma de juros mais altos sobre as aplicações ou na forma de menor custo, o que beneficia o cooperado.

As cooperativas de crédito são eficazes na democratização do crédito, visto que possibilitam aos diversos segmentos da sociedade soluções e benefícios no acesso ao crédito e aos serviços bancários de forma autônoma e independente. O segmento tem se expandido e, com isso, cresce a demanda por informações gerenciais que permitam maior monitoramento e controle destas organizações (VILELA; NAGANO; MERLO, 2007).

2.2 Gestão de Risco de Crédito em Instituições Financeiras

Nas instituições financeiras, o conceito de crédito refere-se à atividade de colocar um valor à disposição de um tomador de recursos sob a forma de empréstimo ou financiamento, mediante o compromisso de pagamento em data futura (BRITO; ASSAF NETO, 2008). Geralmente, envolve a expectativa do recebimento de um valor em um certo período de tempo.

O risco de crédito é uma modalidade que impacta de forma significativa no resultado das organizações, em decorrência da possibilidade de inadimplência da contraparte (HULL, 1989; DOUAT, 1994; SCHRINCKEL, 1997). É a chance de que a expectativa de recebimento de um determinado valor não seja cumprida (ALTMAN; CAOINETTE; NARAYANAN, 2000).

Para minimizar impactos ocasionados pelos riscos de crédito, as instituições financeiras buscam especialização na tarefa de avaliação dos proponentes ao crédito. Estes aperfeiçoamentos são desenvolvidos por meio de treinamento e incorporação de práticas estatísticas que conferem maior robustez e eficácia na análise dos clientes (ALTMAN; CAOINETTE; NARAYANAN, 2000). Do mesmo modo, Marshall (2002) salienta que o risco pode ser estimado pela experiência ou dados estatísticos.

Crouhy, Galai e Mark (2004) comentam que a maioria dos sistemas de classificação de risco são baseados em avaliações qualitativas e quantitativas. A decisão final é baseada em atributos que geralmente não são calculados através de um modelo formal. Em essência, os sistemas se baseiam em considerações gerais e em experiência e não em modelagem matemática.

Contraopondo, Santos (2000), Douat (1994), Altman, Caouette e Narayanan (2000) relatam que a crescente demanda por recursos na economia e a necessidade de maior padronização dos procedimentos e critérios induziu a aplicação de técnicas estatísticas pela gerência de crédito.

Para Piramuthu (1999) as decisões de avaliação do risco de crédito são relevantes para as instituições financeiras, devido ao alto nível de risco que é associado a uma decisão errônea. Além disso, o processo de tomada de decisões que envolvem a avaliação do risco de crédito é complexo e geralmente não estruturado. Contraopondo, Oliveira (2004) menciona que os riscos de crédito já estão adequadamente controlados na maioria das instituições financeiras.

Atualmente, o mercado não oferece nenhum método eficiente para avaliação do risco de crédito. Além disso, devido ao fato de os riscos serem inerentemente diferentes, dependendo de uma variedade de fatores, a experiência passada só pode ser usada como um guia para as decisões futuras (PIRAMUTHU, 1999).

O Banco Central do Brasil, por meio da Resolução 2.682/99, introduziu práticas para caracterização dos fatores que potencializam o risco e incumbiu às instituições financeiras a obrigação pelo desenvolvimento de critérios e parâmetros de caracterização e classificação dos riscos de crédito. O Banco Central do Brasil (1999) estabelece que as instituições financeiras devem classificar as operações de crédito em ordem crescente de risco, utilizando os seguintes níveis: AA, A, B, C, D, E, F, G, H.

Além disso, instituições devem manter documentada a política e os procedimentos para concessão e classificação das operações de crédito, as quais devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil e do auditor independente (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 1999). O Banco Central do Brasil (1999) menciona que a classificação da operação no nível de risco é de responsabilidade da instituição detentora do crédito e deve ser efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparada por informações internas e externas, contemplando informações do devedor, dos garantidores e da operação.

O crédito cada vez mais diversificado e complexo tem impulsionado um maior esforço para a ampliação dos métodos tradicionais de controle e gerenciamento do risco de crédito. Assim, muitas instituições financeiras introduziram sistemas mais estruturados e formais para garantir maior segurança na avaliação da liberação de crédito (TREACY; CAREY, 1998).

Por outro lado, algumas organizações não produzem medidas objetivas de risco, mas avaliam por meio de modelos subjetivos baseados na experiência acumulada (SCHRINCKEL, 1997). O modelo subjetivo teve um avanço ao estabelecer pontuações, ao invés de considerações na apreciação dos créditos (SANTOS, 2000). As pontuações possibilitam a alocação das operações de crédito em classes que, por sua vez, continuam sendo subjetivas e incapazes de prever a probabilidade de inadimplência em determinada faixa (MARQUES, 2002).

A avaliação do risco de crédito pode ser baseada no julgamento subjetivo de profissionais altamente treinados. Nesta perspectiva, quando mais longa a carreira na instituição, maior a autoridade para o uso do juízo de valor sobre a avaliação do crédito. A experiência dos mais velhos é valiosa, por estar mais afinada com a cultura da empresa, e

oferecer parâmetros mais seguros (ALTMAN; CAOUETTE; NARAYANAN, 2000). Apesar das grandes modificações que tem ocorrido no mercado, o processo subjetivo de avaliação do risco de crédito continua sendo largamente utilizado pelas instituições financeiras (SCHRINCKEL, 1997; SILVA, 1995; SANTOS, 2000).

No entanto, o uso extensivo de modelos subjetivos baseados em julgamento provoca alguns problemas. Conforme Saunders (1999) e Douat (1994), os principais problemas estão relacionados com a comparabilidade das avaliações de crédito e com as ponderações subjetivas dos fatores de risco. Além disso, são ineficientes quando buscam quantificar o risco de crédito e a potencial perda de determinada carteira (ALTMAN; CAOUETTE; NARAYANAN, 2000; SAUNDERS, 1999). Treacy e Carey (1998) salientam que os departamentos de revisão e os comitês de crédito estão longe de serem mecanismos capazes de estabelecer padrões comuns que possam ser aplicados a todos os tomadores do crédito.

Para Jorion (1997, p. 258) “[...] sistemas de gerenciamento de risco decentes poderiam ter evitado muitos desastres financeiros ocorridos em anos recentes”. Acrescenta que o gerenciamento de risco centralizado não precisa ter uma implementação particularmente difícil, pois um verdadeiro exército de empresas de softwares apresenta soluções prontas para a mensuração do valor no risco.

Diante do exposto, mundialmente foram criadas algumas metodologias visando explorar de forma mais compreensiva a prática e os processos de gerenciamento dos riscos. Perante as metodologias existentes na área de gestão de risco, tem-se o *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* [COSO].

De acordo com Souza (2007), o COSO fornece aos gestores e às empresas uma visão aprofundada dos elementos que devem ser observados para culminar com a obtenção dos objetivos e metas organizacionais. Para o Coso (2004a), o risco de crédito deve ser monitorado constantemente em instituições financeiras, para que não seja diminuído o capital econômico a ponto de não ser capaz de absorver as perdas não esperadas.

Contudo, o processo de acompanhamento ou monitoramento dos riscos de crédito deve ser utilizado com o objetivo de apresentar respostas ágeis perante as alterações mercadológicas. Portanto, o monitoramento deve ser feito de forma continuada para que se possa demonstrar possíveis distorções e aplicar correções de forma rápida e assertiva (COSO, 2004).

Deste modo, Zanette *et al.* (2009) salientam que a eficácia no gerenciamento dos riscos de crédito depende do constante monitoramento, que em particular possibilita a verificação de inconsistências nos processos e implicações que merecem adoção de medidas corretivas.

Além das atividades de monitoramento, o Coso (2004a) menciona que os riscos de crédito precisam ser controlados e consistentes com as políticas e procedimentos da organização, buscando assegurar que as respostas sejam apropriadas e em tempo hábil.

As organizações que vislumbram a redução nos riscos de crédito precisam identificar as atividades de controle que forneçam a maior efetividade e eficácia ao seu gerenciamento (BALLOU; HEITGER, 2005). O Coso (2004b) estabelece que as atividades de controle buscam assegurar que as respostas aos riscos sejam realizadas de acordo com o esperado e respeitando determinados objetivos.

Oliveira e Linhares (2006) mencionam que as atividades de controle permitem que os riscos previamente identificados sejam reduzidos ou administrados de forma mais adequada. Assim, a atividade de controle procura assegurar a integridade e a exatidão no processamento de informações para a tomada de decisão de crédito.

De acordo com Coso (2004a), as atividades típicas de controle estão relacionadas a revisões da gerência, a controles físicos, indicadores de desempenho e segregação de funções. O Coso (2004a) sugere que, através desses controles, a entidade alcança melhores resultados na avaliação dos riscos de crédito.

A *Federation of European Risk Management Associations* [FERMA] é uma ferramenta criada internacionalmente e visa o melhoramento na eficácia da gestão de riscos. De acordo com Ferma (2003), é crucial o estabelecimento de normas para garantir uma concordância entre a utilização de terminologia, os processos, a estrutura organizacional e o objetivo da gestão de riscos.

Por fim, destaca-se que o gerenciamento de riscos de crédito é um assunto em destaque e de real necessidade para as instituições financeiras. Ao mesmo tempo, destaca-se pelos benefícios proporcionados e devido à existência de leis e normas que tornam obrigatório seu gerenciamento. Algumas dessas leis e normas que influenciam a adoção do gerenciamento de risco são: *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK); *Framework for IT Governance and Control* (COBIT); *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL); Sarbanes-Oxley; Basiléia 2 (BEZERRA; NAKAMURA; RIBEIRO, 2005).

2.3 Estudos Anteriores

Os estudos anteriores visam oferecer sustentação teórica e empírica, bem como apresentar as abordagens e os resultados de pesquisas que investigaram determinado tema. Deste modo, a Tabela 1 mostra uma síntese das principais contribuições de estudos anteriores relacionados à gestão de riscos de crédito em instituições financeiras.

Tabela 1: Síntese das contribuições de estudos anteriores

Autor es	Contribuições
Assaf Neto e Carmona (2004)	Procuraram evidenciar a dificuldade encontrada no que diz respeito à gestão de risco de crédito a pessoas físicas; demonstram que a funcionalidade dos modelos estatísticos multivariados aplicados ao gerenciamento do crédito para pessoas físicas no Brasil ainda é uma incógnita. Obtiveram como resultados encontrados nesta pesquisa indícios de que os modelos multivariados podem ser utilizados como ferramentas eficazes no gerenciamento do crédito bancário para o segmento de pessoas físicas no Brasil.
Barros, Amaral e Melo (2005)	Analisaram o atual processo de avaliação de crédito mostrando suas deficiências e propondo a elaboração de uma metodologia que atenda às necessidades específicas da Instituição. Constataram que a gestão de risco de crédito é primordial para a sobrevivência dessas instituições financeiras, e que alguns processos devem ser revistos e elaboradas padronizações em outros.
Candido (2007)	Demonstrou um modelo para a implementação do COSO, no qual verifica a necessidade de mapear os processos organizacionais e, principalmente, avaliar os controles internos para saber se estão adequados à empresa. Constatou-se que, além de possuir seus principais processos mapeados, aperfeiçoou sua mão de obra e minimizou vários riscos encontrados na instituição.
Brito e Assaf Neto (2008)	Demonstraram que o processo de gerenciamento de risco de crédito em instituições financeiras tem passado por uma revisão ao longo dos últimos anos devido a sua importância para a visualização das fraquezas institucionais. Nesse contexto, diversas técnicas de mensuração do risco de crédito têm sido desenvolvidas e implementadas por grandes Bancos.
Capelletto e Corrar (2008)	Estudaram os riscos sistêmicos para o setor bancário e constataram que as mudanças no mercado conduziram estudos para os riscos inerentes às atividades cotidianas das instituições financeiras, destacando-se aqueles relacionados aos riscos de crédito, taxa de juros, câmbio, liquidez, etc. O desafio passou a ser a obtenção de melhores formas de controle e de mensuração de riscos, com vista à assunção de posições e à geração de lucros, sem incorrer na possibilidade de insolvência.
Neves <i>et al.</i> (2009)	Analisaram se as cooperativas de crédito têm buscado desenvolver mecanismos de gerenciamento do risco operacional compatíveis com suas especificidades. Com isso, realizaram um estudo de caso na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB CREDILIVRE), situada em Manhuaçu – MG. Verificaram que, mesmo se tratando de uma cooperativa com significativa estrutura de capital comparada às demais cooperativas filiadas à sua respectiva central de crédito, a mesma é deficiente em desenvolver mecanismos de gerenciamento do risco operacional, ficando na dependência dos sistemas propostos pela cooperativa central.
Dantas <i>et al.</i> (2010)	Avaliaram o grau de transparência do risco de crédito praticado pelas instituições financeiras brasileiras, tendo por referência as divulgações qualitativas e quantitativas requeridas pelo Acordo de Basiléia II. Os achados revelam que o grau de evidenciação apresentou crescimento paulatino e constante no período, mas ainda atende a menos de 40% dos itens requeridos. Constatou-se, ainda, que o grau de evidenciação do risco de crédito de um período é explicado pela divulgação do período anterior. Também foi constatado que o nível de evidenciação é explicado pela vigência de Basiléia II, pelo porte das instituições, pelo nível de rentabilidade, pelo índice de imobilização e pela listagem das ações na Bovespa.

Fonte: Elaboração própria.

Na Tabela 1, foram observados resultados que merecem destaque. Assim, algumas discussões são abordadas, como o resultado do estudo de Assaf Net e Carmona (2004), no qual mencionam que a utilização de modelos estatísticos para gerenciar o risco de crédito é incipiente nas instituições financeiras brasileiras, corroborando com as conclusões de que o gerenciamento de crédito baseia-se no julgamento profissional e na experiência, e não em modelagem matemática (CROUHY; GALAI; MARK, 2004).

Barros, Amaral e Melo (2005) constataram que a gestão do risco de crédito deve ser constantemente acompanhada e monitorada, corroborando as inferências de que a eficácia do gerenciamento do risco crédito depende de seu constante acompanhamento e monitoramento (COSO, 2004a; ZANETTE *et al.* 2009).

Candido (2007) salienta que o aperfeiçoamento da mão de obra pode ajudar as instituições no monitoramento, avaliação e controle dos riscos de crédito. Capelletto e Corrar (2008) mencionam que o grande desafio das instituições é apresentar melhores e novas formas para monitoramento, avaliação e controle dos riscos de crédito

3. Metodologia da pesquisa

A metodologia utilizada neste estudo é caracterizada quanto aos objetivos como exploratória. De acordo com Raupp e Beuren (2008), a pesquisa exploratória ocorre quando o pesquisador não possui conhecimento suficiente acerca da temática abordada, buscando obter maior profundidade sobre o fenômeno, de modo a torná-lo mais compreensível.

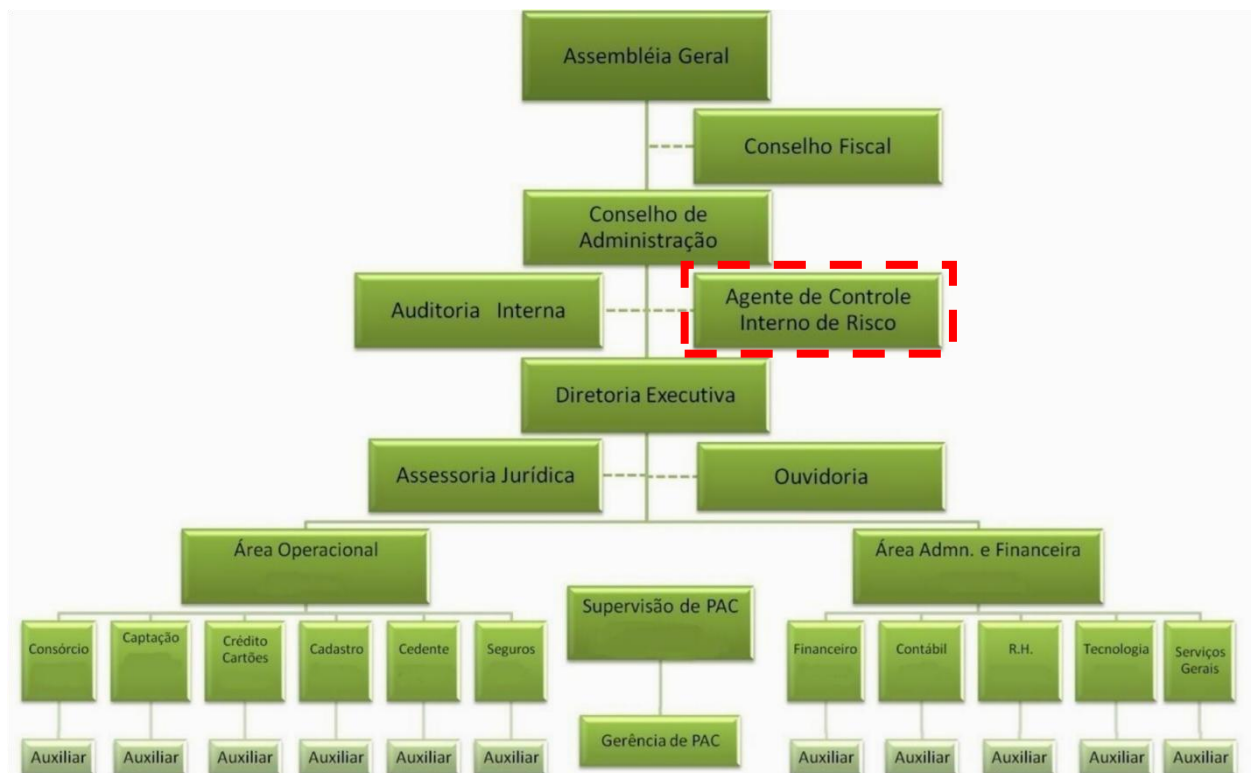
Quanto aos procedimentos, caracteriza-se como um estudo de caso, realizado na Central de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina. Conforme Raupp e Beuren (2003, p. 84), “a pesquisa do tipo estudo de caso caracteriza-se principalmente pelo estudo concentrado de um único caso”.

A abordagem do problema é de cunho qualitativo. Raupp e Beuren (2008, p. 92) mencionam que “na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado”.

Os dados da pesquisa foram coletados por meio de entrevista semiestruturada, observação não participante e análise documental. A utilização dos três métodos para coleta dos dados visa à obtenção de informações para triangulação e confirmação das evidências, oferecendo ao pesquisador resultados mais satisfatórios.

Primeiramente, foi realizada a entrevista com o Agente de Controle Interno de Risco, que exerce as atividades e funções relacionadas ao foco deste estudo. A entrevista foi devidamente registrada com o uso de um aparelho eletrônico, e posteriormente foi transcrita pelo pesquisador para um documento eletrônico com o objetivo de extrair as evidências mais relevantes. A figura 1 demonstra o organograma estrutural da instituição.

Figura 1: Organograma da instituição estudada



Fonte: Cooperativa de Crédito/SC (2013).

Observa-se na Figura 1 que o cargo mais indicado para fornecer as informações sobre gestão de risco de crédito é o “Agente de Controle de Risco Interno”. Este profissional é responsável pelo gerenciamento de todos os riscos inerentes às atividades das cooperativas de crédito, vinculadas a central. Deste modo, o Agente de Controle de Risco Interno busca assegurar a integridade da Cooperativa e de seus colaboradores, consolidando a confiança que os associados depositam na instituição.

No que tange à entrevista, ressalta-se que procurou-se abordar pontos importantes relacionados à estruturação da gestão de risco. Neste contexto, verificou-se: as características e competências do Agente de Controle Interno de Risco; o conhecimento do gestor em relação

à gestão de risco de crédito; o estabelecimento de metas de faturamento; principais dificuldades em relação à liberação de crédito; a capacidade de identificação do risco de crédito; a relevância da gestão de risco de crédito para a instituição; ocorrência de prejuízos ocasionados pelo gerenciamento inadequado dos riscos de crédito; fatores de risco de crédito presentes na instituição; conhecimento da instituição em relação à exposição aos riscos de crédito; conhecimento de metodologias avançadas para gerenciamento dos riscos de crédito; forma de controle dos riscos de crédito; forma de monitoramento dos riscos de crédito; forma de avaliação dos riscos de crédito; pontos positivos e negativos na utilização de um modelo informal para gerenciamento dos riscos de crédito.

Na observação não participante, observou-se as ações no setor de crédito da instituição, a fim de verificar os processos e rotinas diárias. O pesquisador acompanhou o setor de crédito da instituição por um período de uma semana e as evidências mais relevantes foram transcritas em documento eletrônico. As informações foram comparadas com as evidências obtidas na entrevista com o objetivo de verificar a veracidade e amplitude dos fatos e retirar conclusões acerca do tema.

Por fim, analisou-se os relatórios emitidos pela empresa no que diz respeito à gestão de risco de crédito, tais como o histórico de risco do associado e instrumento de avaliação de crédito. Os relatórios foram analisados pelo pesquisador e as evidências importantes foram transcritas para um documento eletrônico. As informações obtidas neste processo foram comparadas com a entrevista e a observação não participante com o objetivo de inferir conclusões concretas e seguras sobre a ocorrência de aspectos de risco da instituição. Destaca-se que, para a realização da entrevista semiestruturada, observação não participante e análise documental, o pesquisador despendeu de aproximadamente um mês, que compreendeu agosto de 2013.

4. Análise de dados

Esta seção apresenta a descrição e análise dos resultados obtidos com a aplicação da presente pesquisa. Primeiramente, observou-se a caracterização da cooperativa de crédito. Posteriormente, desenvolveu-se a análise dos dados obtidos por meio da entrevista semiestruturada, da observação não participante e dos documentos.

4.1 Caracterização da Cooperativa de Crédito

A Cooperativa de Crédito foi constituída na década de 1980, com o objetivo de suprir as necessidades de crédito existentes na região. Foi idealizada e concretizada por líderes cooperativistas e agricultores do Oeste de Santa Catarina, que viram esta como uma maneira de levar oportunidades à agricultura. Atualmente, a cooperativa é consolidada como uma das dez maiores do Estado de Santa Catarina. A organização oferece atendimento personalizado, equipe qualificada e serviços relacionados a empréstimos, financiamentos, crédito rural, dentre outros, com taxas de juros que se diferenciam no mercado. Atua também no mercado de seguros, consórcios e previdência privada.

O constante crescimento é refletido pela evolução de associados, colaboradores e capital social. Quanto aos associados, em 2009 havia 22.582, já em 2013 passou para 40.227, crescimento de 15%. Em relação aos colaboradores, em 2009 havia 141, já em 2013 passou para 246, crescimento de 74%. Por fim, o capital social em 2009 era de 13.794 milhões, já em 2013 passou para 59.303 milhões, crescimento de 429%.

A instituição é formada por alguns órgãos que regem suas atividades. A Assembleia Geral é formada pelos associados da cooperativa e tem como função a tomada de decisões de interesse do quadro social. A Gestão de negócios e a aprovação de normativos internos da instituição são deliberadas ao Conselho de Administração. O Conselho Fiscal é responsável pela verificação e fiscalização da administração. O Conselho de Líderes e de Ética é formado pela liderança eleita em cada uma das agências e visa democratizar o poder e as decisões. Também existe a Diretoria Executiva, que é responsável pelo bom funcionamento e cumprimento dos normativos impostos pelo Banco Central do Brasil, e o Comitê de Crédito que analisa e verifica a viabilidade das operações dos associados.

4.2 Análise da Entrevista

Primeiramente, foi abordado sobre as características e competências do Agente de Controle Interno de Risco. Verificou-se que o responsável pelo cargo de “Agente de Controle Interno de Risco” da Cooperativa de Crédito Central é do gênero masculino e possui quarenta anos de idade. Sua formação é em Administração e especialização em Administração Financeira. Além disso, o entrevistado trabalha na instituição a vinte e dois anos e exerce esta função há dezesseis anos.

A ampla experiência do Agente de Controle Interno de Risco oferece subsídios para a realização de avaliações subjetivas em relação à liberação de crédito (SCHRINCKEL, 1997;

PIRAMUTHU, 1999). Além disso, a longa carreira na instituição pode proporcionar autoridade suficiente para exercer juízo de valor sobre as avaliações de crédito (ALTMAN, *et al.* 2000). Além disso, a experiência do gestor faz com que ele esteja afinado com a cultura e com os parâmetros da instituição financeira (ALTMAN, *et al.* 2000).

Em seguida, verificou-se que o conhecimento do gestor em relação à gestão de risco foi adquirido por meio de treinamento, confirmando a inferência de Altman *et al.* (2000) em que as organizações frequentemente desenvolvem as habilidades dos gestores para avaliação de crédito por meio de especialização e treinamento. Além disso, foi verificado que a leitura das normas disponíveis pelo Banco Central do Brasil foi incorporada aos conhecimentos do gestor quando da avaliação dos riscos na liberação de crédito.

O gestor mencionou que conhece sobre o tema de gestão de risco pela exigência adquirida em sua função de Agente de Controle Interno de Risco. As metodologias de gestão de risco (COSO e FERMA, ano?) são desconhecidas por ele. Constatou-se que a gestão de risco de crédito da entidade é feita de forma intuitiva. O resultado confirma a menção de que, na maioria das organizações, as decisões sobre risco de crédito são atribuídas de maneira informal e com base na experiência acumulada (CROUHY; GALAI; MARK, 2004), com base em modelos subjetivos (SCHRINCKEL, 1997; SANTOS, 2000), que envolve juízo de valor (ALTMAN, *et al.*, 2000) e que o processo subjetivo continua sendo utilizado (SILVA, 1995).

Na sequência, indagou-se ao gestor sobre as metas de faturamento da instituição, com o objetivo de verificar a possibilidade de influência do alcance das metas pelos gerentes das unidades na liberação de crédito para clientes com alto risco de inadimplência. O gestor salientou que os gerentes das unidades da Cooperativa de Crédito, na ânsia de atingir as metas de suas respectivas agências, acabam por facilitar o crédito para clientes que possuem um alto risco de inadimplência, o que por sua vez pode comprometer a boa gestão da instituição.

Posteriormente, questionou-se sobre as principais dificuldades da instituição em relação à liberação de crédito aos clientes. O gestor salientou que a principal dificuldade é o alto nível de endividamento da população e a falta de gestão financeira por parte dos clientes. Assim, muitas vezes os clientes solicitam a liberação de crédito, no entanto, já estão com a renda comprometida. A informação obtida confirma a afirmação de que grande parte da população está com alto grau de endividamento (SERASA, 2012).

Com o intuito de verificar a capacidade da instituição em identificar o risco de crédito, foi questionado sobre a exposição da organização aos riscos de crédito. Além disso, buscou-se verificar se a instituição consegue identificar, de maneira adequada, os riscos de crédito e quais ações são desenvolvidas para gerenciá-los. O gestor mencionou que a Cooperativa de Crédito está exposta a diversos fatores que podem influenciar no risco de crédito, e que o mercado é acompanhado de forma constante na tentativa de prever futuras perdas. Para gerenciar o risco de crédito, a principal ação é a abordagem feita pela diretoria aos gerentes das agências. Nesta abordagem, são frisados sobre os cuidados na liberação do crédito para determinados segmentos. No entanto, o respondente salienta que o gerente da agência, mesmo sabendo que determinando cliente poderá não arcar com seus compromissos, acaba liberando o crédito com o objetivo de atingir as metas orçamentárias impostas pela alta administração.

Indagou-se ao Agente de Controle Interno de Risco sobre a relevância da gestão de risco de crédito. O gestor expos que a gestão do risco de crédito é importante para a Cooperativa de Crédito. Além disso, comentou que é realizado um acompanhamento diário de forma empírica em relação aos riscos que a instituição está exposta. Os resultados corroboram com as inferências de Zanette *et al.* (2009) sobre a importância de realizar um acompanhamento e monitoramento rotineiro dos riscos de crédito com o objetivo de evitar futuros problemas.

Em seguida foi questionado ao gestor se a Cooperativa de Crédito já havia sofrido algum tipo de prejuízo ocasionado pelo gerenciamento inadequado dos riscos de crédito. O gestor mencionou que existe histórico antecedente de grande prejuízo devido à falta da utilização de mecanismos e pelo pouco conhecimento sobre gerenciamento de riscos de crédito. Na época, a gestão não abordava sobre o assunto “risco” e não utilizava mecanismos para avaliação, monitoramento e controle. Após o ocorrido, os gestores buscaram maior integração e conhecimento sobre o assunto.

Na sequência, inferiu-se sobre quais fatores de risco de crédito estão presentes na Cooperativa de crédito em estudo. O gestor mencionou que a liberação de crédito pessoal e os descontos de títulos são os mais presentes e também os mais preocupantes. Destacou que as políticas econômicas também influenciam no risco de crédito em determinados segmentos econômicos.

Em relação ao gerenciamento de risco de crédito, foi questionado ao gestor se acreditava que a instituição tinha conhecimento suficiente sobre a exposição aos riscos. O

gestor salientou que os riscos são identificados. No entanto, em algumas situações há acompanhamento sem medição, e em outras circunstâncias existe a medição e mensuração sobre o impacto dos riscos na carteira de crédito. O gestor também mencionou que a instituição estuda os segmentos de mercado que tem apresentado problemas e busca entender determinados setores para tomar as devidas precauções em relação à concessão do crédito.

Em seguida, foi verificado se a Cooperativa de Crédito segue alguma metodologia avançada para gerenciamento dos riscos de crédito. O gestor salientou que o gerenciamento dos riscos de crédito é realizado sem a utilização de uma metodologia específica pelo fato de que os gerentes não possuem conhecimento teórico abrangente sobre o tema. Além disso, mencionou que a gestão de risco da cooperativa é realizada de forma intuitiva. Por outro lado, a implantação de um modelo formal e a obtenção de um maior conhecimento científico seria importante e traria maior facilidade para a abordagem de algumas situações do cotidiano.

Posteriormente, perguntou-se sobre a forma como a Cooperativa de Crédito realiza o controle dos riscos de crédito. O gestor mencionou que o controle dos riscos de crédito é feito de forma periódica por meio de um relatório gerencial que apresenta o atraso nos pagamentos de clientes. Também foi inferido sobre a forma como é monitorado os riscos de crédito. O gestor salientou que o monitoramento é elaborado por meio do provisionamento do crédito. Assim, quanto maior for o provisionamento, maior será o nível de exposição ao risco.

Posteriormente, foi questionado ao gestor sobre a forma como é efetuada a avaliação do risco de crédito. O gestor mencionou que a avaliação do risco de crédito é baseada nas características do cliente, operações e através do cumprimento de algumas normas do Banco Central do Brasil. Além disso, é verificado o tempo em que o cliente é sócio da cooperativa, sua renda, o segmento de atuação, a representatividade do empréstimo em relação ao patrimônio da cooperativa, dentre outros critérios.

O gestor foi questionado sobre pontos positivos e negativos da utilização de um modelo informal para gerenciamento dos riscos de crédito. Salientou que o modelo informal facilita o aumento da carteira de crédito. Por outro lado, aumenta o risco em proporções muito grandes, o que não poderia mais acontecer em virtude do porte da cooperativa.

Por fim, o gestor salientou que o gerenciamento dos riscos de crédito da instituição é frágil e reconhece a necessidade de modificações urgentes no modelo utilizado. A instituição possui perspectivas de melhorar o gerenciamento dos riscos de crédito com a implantação de uma plataforma com padrões pré-determinados para avaliação do risco, aumentando a eficácia

e a agilidade no processo. Estas informações corroboram com o estudo de Brito e Assaf Neto (2008), no qual mencionam que as instituições financeiras têm dado importância para o gerenciamento do risco de crédito e que novas técnicas de mensuração têm sido implementadas.

4.3 Análise da Observação não Participativa

Por meio da observação não participativa, verificou-se algumas falhas que podem maximizar os riscos na liberação de crédito e, por consequência, ocasionar prejuízos futuros para a instituição. Uma das falhas encontradas foi relacionada à liberação no limite de cartão de crédito no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a um determinado cliente. No parecer emitido pelo gerente daquela agência, constava como “bom associado com boa movimentação e alto saldo médio em conta”. No entanto, ao analisar o extrato da conta corrente deste, verificou-se saldo negativo em R\$ 11.000,00 (onze mil reais) há mais de trinta dias.

Posteriormente, foi verificado que o gerente de outra agência solicitou novo limite de crédito a um cliente. No entanto, constatou-se que o mesmo estava com a fatura do cartão de crédito atrasada fazia trinta e oito dias. Inclusive, o cartão já havia sido cancelado e a dívida estava em processo de renegociação. Apesar do limite não ter sido liberado pelo gestor de crédito devido às constatações, percebe-se a fragilidade nas decisões dos gerentes e o risco que isso implica à cooperativa.

Por fim, constatou-se a liberação de crédito a um cliente cuja capacidade de pagamento era incompatível com o valor liberado. Deste modo, percebeu-se que não foi cumprido o quesito de verificar as características socioeconômicas do associado.

4.4 Análise de Documentos

Os documentos analisados em relação à gestão de risco foram: instrumento de avaliação de crédito e histórico de risco do associado. Quanto ao instrumento de avaliação de risco, verificou-se que foi estruturado de acordo com o conhecimento e intuição dos gestores da instituição e com base na resolução 2.682/99 do Banco Central do Brasil. Neste instrumento, são avaliados os seguintes tópicos, a fim de estabelecer a capacidade de pagamento de clientes: tempo de relacionamento com a cooperativa; histórico de operações; característica sócio econômica; restrições e nível de endividamento.

Contudo, o instrumento de avaliação de risco é utilizado pelo gestor para classificar o cliente com uma nota. Assim, observou-se que a classificação das operações de crédito é

compatível com as exigências da resolução nº 2.682/99, emitida pelo Banco Central do Brasil. Deste modo, o Banco Central do Brasil (1999) estabelece que as instituições financeiras devem classificar as operações de crédito em ordem crescente de risco de acordo com os seguintes níveis: AA, A, B, C, D, E, F, G, H.

Outro documento utilizado pela instituição na gestão de risco de crédito é o histórico do associado. Este documento é preenchido manualmente pelos colaboradores e contempla um histórico que demonstra o grau de risco do associado. É uma ficha que demonstra o acompanhamento das operações financeiras do associado em um determinado período. Deste modo, avaliou-se que as informações que constam no documento podem ser facilmente manipuladas.

Apesar das fragilidades, a instituição mantém adequadamente documentadas as políticas e procedimentos para concessão e classificação de operações de crédito. As mesmas ficam à disposição do Banco Central do Brasil e da Auditoria Independente, estando em consonância com as disposições normativas do Banco Central do Brasil (1999).

Conclusões e recomendações

Este estudo é relevante pela inferência dos órgãos de proteção de crédito que vem mencionado sobre o aumento do endividamento da população brasileira. Diante do exposto, o objetivo do estudo foi identificar como é o monitoramento, o controle e a avaliação do risco de crédito de uma Cooperativa de Crédito com sede localizada no Oeste de Santa Catarina.

Os resultados indicam que a instituição não tem conhecimento sobre as metodologias de gestão de risco (COSO e FERMA) e o gerenciamento, monitoramento, controle e avaliação do risco de crédito, que são feitos de forma intuitiva, com modelos subjetivos (SILVA, 1995; SCHRINCKEL, 1997; ALTMAN, *et al.* 2000; SANTOS, 2000; CROUHY *et al.* 2004) sobre juízo de valor, intuição e subjetividade na avaliação dos riscos de crédito.

Por outro lado, o gestor da Cooperativa de Crédito reconhece que a implantação de um modelo formal e a obtenção de conhecimento científico das metodologias de gerenciamento de risco de crédito existentes no mercado trariam melhores resultados para as operações rotineiras da organização. O achado contrapõe Treacy e Carey (1998), que afirmam que grande parte das instituições financeiras utilizam sistemas estruturados e formais para avaliação do risco de crédito.

Os achados revelam que a instituição monitora constantemente as oscilações do mercado para antecipar ações frente a crises em determinados segmentos econômicos. Destaca-se que a instituição começou a avaliar, controlar e monitorar o risco na liberação de crédito após um prejuízo ocasionado pela falta de mecanismos de gerenciamento. Contrapõem-se as inferências de Oliveira (2004), que menciona que os riscos de crédito são totalmente controlados pelas instituições financeiras.

Os resultados revelam que a instituição identifica os riscos, mas não há acompanhamento em todas as circunstâncias. O monitoramento é elaborado com o uso do provisionamento de crédito, ou seja, quanto maior o provisionamento, maior é a exposição ao risco. Por fim, a avaliação é baseada nas características socioeconômicas, nas operações, no tempo como associado, no segmento de atuação e na representatividade da operação em relação ao patrimônio líquido da cooperativa, dentre outros.

Conclui-se que o monitoramento, controle e avaliação dos riscos de crédito da instituição é frágil devido a algumas constatações de erros na avaliação para liberação de crédito de alguns clientes. Estas falhas podem ter ocorrido porque os gerentes de agências acabam facilitando o crédito com o intuito de alcançar as metas de faturamento. Além disso, os resultados corroboram com as inferências de Capelleto e Corrar (2008) de que o grande desafio das instituições é apresentar propostas e melhorias no monitoramento, controle e avaliação dos riscos de crédito.

Por fim, conclui-se que o instrumento de avaliação de risco utilizado pela instituição, contempla todas as dimensões expostas pela resolução 2.682/99 do Banco Central do Brasil, ou seja, a situação econômico-financeira, endividamento, capacidade de geração de resultados, pontualidade e atrasos em pagamentos, contingências, setor da atividade econômica, limite de crédito, natureza e finalidade da transação, garantias e liquidez.

Recomenda-se que sejam elaboradas pesquisas futuras em um conjunto abrangente de instituições, utilizando como instrumento de coleta de dados questionários, com a finalidade de verificar o comportamento de uma amostra ampla de instituições financeiras em relação ao gerenciamento do risco de crédito. Além disso, sugere-se a realização de estudo que evidencie dados de crédito e inadimplência com a finalidade de verificar a relação da concessão de crédito versus inadimplência.

REFERÊNCIAS

ALTMAN, Edward; CAOUILLE, John; NARAYANAN, Paul. **Gestão do risco de crédito: o próximo grande desafio financeiro**. Qualitymark Editora LTDA, 2000.

ASSAF NETO, Alexandre; CARMONA, Charles Ulises de Montreuil. Modelo de risco de crédito: Um estudo do segmento de pessoas físicas em um banco de varejo. **Revista Universo Contábil**, v. 10, n. 4, p. 57 – 71. jul./ago, 2004.

BALLOU, Brian; HEITGER, Dan L. A Building-Block Approach for Implementing COSO's Enterprise Risk Management--Integrated Framework. **Management Accounting Quarterly**, v. 6, n. 2, 2005.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 2.682/99**. Brasília: 31.12.1999.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução 2.099/94**. Brasília: 31.08.1994.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Desempenho do Mercado de Crédito em Maio/2000. Grupo de Comunicação Institucional. Brasília: 16.06.2000.

BARROS, Luis; AMARAL, Hudson Fernandes; MELO, Alfredo Alves de Oliveira. Análise de Crédito: Um Estudo Empírico em uma Cooperativa de Crédito. **Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP)**, v. 25, 2005.

BEZERRA, Edson Kowask; NAKAMURA, Emilio Tissato; RIBEIRO, S. L. Maximizando oportunidades com gestão de segurança e gerenciamento de riscos. In: **Fórum de P&D**, 6, Campinas. São Paulo: CPQD (centro de desenvolvimento tecnológico Telebrás), São Paulo, 2005.

BRESSAN, V. G. F.; BRAGA, M. J.; LIMA, J. E. de. Análise de insolvência das cooperativas de crédito rural do estado de Minas Gerais. **Estudos Econômicos**, São Paulo, v. 34, n. 3, p. 553-585, 2004.

BRITO, Giovanni Antonio Silva; ASSAF, NETO, Alexandre. Modelo de classificação de risco de crédito de empresas. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 19, n. 46, p. 18-29, 2008.

BRITO, Giovanni Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista contabilidade & finanças**, v. 20, n. 51, p. 28-43, 2009.

BRITO, Osias Santana de. **Contribuição ao estudo de modelo de controladoria de risco-retorno em bancos de atacado**. 2000. 153 f. Tese (Doutorado em Controladoria e Contabilidade) – Programa de Pós-Graduação, Departamento de Contabilidade e Atuária, FEA, USP, 2000.

BRUNI, Adriano Leal; FUENTES, Junio; FAMÁ, Rubens. Risco de Crédito: Evolução Teórica e Mecanismos de Proteção Desenvolvidos nos Últimos Vinte Anos. **SEMEAD–Seminários de Administração da FEA/USP**, v. 2, 1997.

CANDIDO, João. **Levantamento de risco operacional e avaliação dos controles internos: contribuição ao estudo de uma metodologia**. 2007. 147 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Mestrado Acadêmico em Administração, Escola Superior de Administração e Gerência, Universidade do Estado de Santa Catarina, UDESC, Santa Catarina, 2007.

CAPELLETTO, Lucio Rodrigues; CORRAR, Luiz João. Índices de risco sistêmico para o setor bancário. **Revista de Contabilidade Financeira**, v. 19, n. 47, p. 6-18, 2008.

COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Enterprise Risk Management – Integrated Framework - Executive Summary**. Jersey City, NJ: AICPA, September. 2004a.

COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Enterprise Risk Management – Integrated Framework – Application Techniques**. Jersey City, NJ: AICPA, September, 2004b.

CROUHY, Michel; GALAI, Dan; MARK, Robert. **Gerenciamento de risco: uma visão integrada dos riscos de crédito operacional e de mercado**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

DANTAS, José Alves; RODRIGUES, Fernanda Fernandes; RODRIGUES, Jomar Miranda; CAPELLETTO, Lucio Rodrigues. Determinantes do grau de evidenciação de risco de crédito pelos bancos brasileiros. **Revista Contabilidade & Finanças**, USP, São Paulo, v. 21, n. 52, janeiro/abril, 2010.

DOUAT, João Carlos. **Desenvolvimento de Modelo para Administração de Carteiras de Crédito a Pessoas Jurídicas em um Banco Comercial com base na Teoria da Diversificação de Riscos**. São Paulo, 1994. Tese de Doutorado. (Doutorado em Administração de Empresas – ênfase em Finanças), 1994.

FERMA - Federation of European Risk Management Associations. **Norma de Gestão de Riscos**. 2003. Disponível em: <<http://www.ferma-asso.org>>. Acesso em: 25 de outubro de 2013, 2003.

FERREIRA, Marco Aurélio Marques; GONÇALVES, Rosiane Maria Lima; BRAGA, Marcelo José. Investigação do desempenho das cooperativas de crédito de Minas Gerais por meio da Análise Envoltória de Dados (DEA). **Economia Aplicada**, v. 11, n. 3, p. 425-445, 2007.

HULL, John. Assessing credit risk in a financial institution's off-balance sheet commitments. **Journal of Financial and Quantitative Analysis**, v. 24, n. 04, p. 489-501, 1989.

JORION, Philippe. **Value at risk: the new benchmark for controlling market risk**. 2. New York: McGraw-Hill, 1997.

MARSHALL, Christopher. **Medindo e gerenciando riscos operacionais em instituições financeiras**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

MARQUES, Luis Fernando Bicca; KLOECKNER, Gilberto de Oliveira. Gerenciamento do risco de crédito: um modelo de mercado vs. normas do Banco Central do Brasil. **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, 2002.

NEVES, Mateus de Carvalho Reis *et al.* Gerenciamento dos Riscos Operacionais: Os Métodos Utilizados por uma Cooperativa de Crédito. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 3, n. 7, p. 93-108, 2010.

OCB - Organização das Cooperativas do Brasil. Movimento livre da influência do Estado. 2011. Disponível em: <http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/evolucao_no_brasil.asp> Acesso em 08 jan. 2014.

OLIVEIRA, Adalberto João Ferreira. **Método para avaliação de risco operacional em bancos**. 2004. 143f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

OLIVEIRA, Marcella Colares; LINHARES, Juliana Silva. A implantação de controle interno adequado às exigências da Lei Sarbanes-Oxley em pequenas empresas brasileiras: um estudo de caso. In: **Congresso USP de Controladoria e Contabilidade**, 6, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP, 2006.

ORTIGARA, Anacleto Ângelo. **Causas que condicionam a mortalidade e/ou o sucesso das micro e pequenas empresas do Estado de Santa Catarina**, 2006, 173f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de pós-graduação em engenharia de produção, UFSC, Florianópolis, 2006.

PIRAMUTHU, Selwyn. Financial credit-risk evaluation with neural and neurofuzzy systems. **European Journal of Operational Research**, v. 112, n. 2, p. 310-321, 1999.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 76-97, 2008.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**. São Paulo: Atlas, 2000.

SAUNDERS, Anthony. **Credit Risk Measurement: New approaches to Value at Risk and Other Paradigms**. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1999.

SCHRINCKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: concessão e gerência de empréstimos**. São Paulo: Atlas, 1997.

SERASA. **Inadimplência do Consumidor**. 2012. Disponível em: http://www.serasaexperian.com.br/release/noticias/2012/noticia_00837.htm. Acesso em 25 mar. 2013.

SILVA, Antônio Carlos. **Análise de Risco e o Modelo Matricial de Crédito**. São Paulo. 1995, Dissertação de Mestrado (Mestrado em Administração), 1995.

SOUZA, Célia de. **Gestão de risco e controle controles internos em instituições de ensino superior do estado de Santa Catarina**. 149 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

SOUZA, Sandra Marinho de; BRUNI, Adriano Leal. Risco de Crédito, Capital de Giro e Solvência Empresarial: um estudo na Indústria Brasileira de Transformação de Cobre. **Revista Universo Contábil**, v. 4, n. 2, p. 59-74, 2008.

TREACY, William F.; CAREY, Mark. **Credit Risk Rating at U.S. Banks**. New York. Federal Reserve Bulletin, November, 1998.

VILELA, D. L.; NAGANO, M. S.; MERLO, E. M. Aplicação da análise envoltória de dados em cooperativas de crédito rural. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 11, n. SPE2, p. 99-120, 2007.

WOCCU - World Council of Credit Unions. International Credit Union System, 2013. Disponível em: <http://www.woccu.org/memberserv/intlcusystem>. Acesso em: 13 de julho de 2013.

ZANETTE, Maicon Anderson; NASCIMENTO, Cristiano do; PFITSCHER, Elisete Dahmer; ALBERTON, Luiz. Gestão da informação, comunicação e monitoramento com base nos preceitos da metodologia COSO: Estudo Multicaso. **Revista Del Instituto Internacional de Costos**, ISSN 1646-6896, n° 5, jul/dez, 2009.

