

# **ESTUDO DE CASO SOBRE OS CONHECIMENTOS FINANCEIROS DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA APLICADOS NA CONCESSÃO DE CRÉDITO AOS CLIENTES**

Fernanda Inês Knoll <sup>1</sup>  
Luigi Antonio Farias Lazzaretti <sup>2</sup>

## **RESUMO**

Este artigo enfoca um estudo de caso sobre os conhecimentos financeiros dos funcionários de uma agência bancária de um município da região noroeste do Rio Grande do Sul no ano de 2020, aplicados na concessão de crédito aos clientes. A pesquisa tem como objetivo geral, identificar o nível e a importância dos conhecimentos financeiros aplicados a concessão de crédito aos clientes, assim como o perfil dos funcionários da agência bancária. Para tanto, foram abordados os seguintes objetivos específicos: realizar entrevistas com todos os colaboradores da agência bancária em questão; analisar as respostas dos questionários de forma estatística; propor ações que visem aprimorar o nível de conhecimento financeiro e/ou a atuação destes profissionais junto aos clientes da agência. Com isso, buscou-se também atender ao seguinte problema da pesquisa: qual a percepção dos colaboradores da agência bancária sobre o seu nível de conhecimento financeiro e a importância deste para suas atividades de concessão de crédito aos clientes? Justifica-se o presente trabalho pelo fato da importância dos conhecimentos financeiros dos funcionários a respeito da concessão de crédito, podendo assim verificar e aperfeiçoar os critérios de aprovação de crédito a fim de conceder crédito com menor risco. Como principais resultados obtidos, destaca-se o conhecimento dos respondentes, estes profissionais conhecem seus clientes, sabem qual o melhor método de aborda-los e servem de conselheiros aos que entram na inadimplência. No entanto, nota-se, segundo a pesquisa, a necessidade de aperfeiçoamento do sistema de concessão de crédito da instituição, afim de evitar a inadimplência. Os procedimentos metodológicos envolveram pesquisa teórica-empírica, de abordagem quantitativa, com dados coletados por meio de questionário estruturado aplicado aos funcionários da instituição financeira.

Palavras-chave: Conhecimentos Financeiros - Crédito - Clientes

## **ABSTRACT**

This article focuses on a case study on the financial knowledge of employees of a bank branch in a municipality in the northwest region of Rio Grande do Sul in 2020, applied in granting credit to customers. The general objective of the research is to identify the level and importance of financial knowledge applied to granting credit to customers, as well as the profile of bank branch employees. To this end, the following

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Ciências Contábeis - 8º Semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. fernandahknoll@gmail.com

<sup>2</sup> Especialista, Bacharel em Administração. Orientador. Professor dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis das. Faculdades Integradas Machado de Assis. luigifarias@yahoo.com.br

specific objectives were addressed: conducting interviews with all employees of the bank branch in question; analyze the responses of the questionnaires in a statistical way; propose actions that aim to improve the level of financial knowledge and / or the performance of these professionals with the agency's clients. With this, we also sought to address the following research problem: what is the perception of bank branch employees about their level of financial knowledge and the importance of this for their credit granting activities to customers? The present work is justified by the fact of the importance of the employees' financial knowledge regarding the granting of credit, thus being able to verify and improve the credit approval criteria in order to grant credit with less risk. As the main results obtained, the knowledge of the respondents stands out, these professionals know their customers, they know the best method to approach them and they serve as advisers to those who enter into default. However, according to the survey, there is a need to improve the institution's credit granting system, in order to avoid default. The methodological procedures involved theoretical-empirical research, with a quantitative approach, with data collected through a structured questionnaire applied to employees of the financial institution.

Keyword: Financial Knowledge - Credit – Customers

## INTRODUÇÃO

As instituições financeiras em geral, têm como um dos seus principais produtos as operações de crédito, e estas trazem consigo o risco da inadimplência. É a partir da concessão de crédito que as organizações recorrem a uma criteriosa e detalhada análise de crédito de cada cliente, para que estes riscos sejam minimizados, portanto para isso o é de fundamental importância o funcionário conhecer seus clientes.

Sendo assim, este artigo tem como tema um estudo de caso sobre os conhecimentos financeiros dos funcionários de uma agência bancária de um município da região noroeste do Rio Grande do Sul no ano de 2020, aplicados na concessão de crédito aos clientes.

A pesquisa tem como objetivo geral identificar o nível e a importância dos conhecimentos financeiros e o perfil dos funcionários de uma agência bancária aplicados na concessão de crédito aos clientes. Para tanto, foram abordados os seguintes objetivos específicos: realizar entrevistas com todos os colaboradores da agência bancária em questão; analisar as respostas dos questionários de forma estatística; propor ações que visem aprimorar o nível de conhecimento financeiro e/ou a atuação destes profissionais junto aos clientes da agência. Com isso, buscou-se também atender ao seguinte problema da pesquisa: qual a percepção dos colaboradores da agência bancária sobre o seu nível de conhecimento financeiro e a importância deste para suas atividades de concessão de crédito aos clientes?

Justifica-se a importância deste trabalho para a acadêmica, pois ele trouxe a oportunidade de aprofundar seus conhecimentos na área financeira, possibilitará verificar se há ou não falhas quanto ao conhecimento sobre a percepção e conhecimento dos funcionários em relação a concessão de crédito e pelo fato de identificar-se com o tema tendo a pretensão de se especializar na área. Para as agências bancárias é fundamental identificar o nível de conhecimento financeiro de seus funcionários a respeito da concessão de crédito, podendo assim verificar e aperfeiçoar os critérios de aprovação de crédito a fim de conceder crédito com menor risco. Para a instituição de ensino este artigo poderá contribuir para instruir os acadêmicos que queiram implementar sobre o assunto e para a região este estudo pode ser considerado relevante, para que esta população local possa buscar mais informações acerca do tema.

Com relação a metodologia empregada na realização deste estudo, quanto a natureza, trata-se de uma pesquisa teórica-empírica, e com relação ao tratamento de dados esta pesquisa é considerada quantitativa. Considerando os objetivos propostos para este estudo, define-se que foi utilizado a pesquisa descritiva. Em relação a forma de pesquisa técnica, fez se um estudo de caso. Com base nos dados coletados por meio de questionário estruturado aplicado aos funcionários da instituição financeira, fez se o plano de análise e interpretação sendo que a abordagem foi feita através do método dedutivo

O artigo está distribuído primeiramente com a apresentação do assunto, seguido do referencial teórico, que define os conceitos básicos sobre educação financeira, instituições e serviços financeiros e crédito. Em sequência é apresentado a metodologia e logo após a apresentação e análise dos resultados do estudo de caso, com gráficos para melhor entendimento dos resultados da pesquisa realizada e assim encerra se com as considerações finais da pesquisa.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

Para realização deste artigo foram abordados temas importantes como educação financeira, instituições financeiras e serviços bancários e crédito, de modo a obter embasamento teórico para fundamentar a compreensão sobre esses assuntos.

## 1.1 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Segundo Modernell, “Educação Financeira é um conjunto amplo de orientações sobre posturas e atitudes adequadas no planejamento e uso dos recursos financeiros pessoais”. (MODERNELL, 2011, p.1).

Nas palavras de Savoia, Saito e Santana, a educação financeira é o processo de transferência de conhecimento. Ela desenvolve habilidades, como tomar decisões sábias e seguras para melhorar a maneira de gerenciar suas finanças pessoais. Dessa forma, após o aperfeiçoamento dessas características, as pessoas estarão mais integradas à sociedade e terão mais influência no mercado financeiro. (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

Lelis afirma que a educação financeira é um tema no qual se discute a importância do dinheiro, como administrá-lo, como ganhar, gastar, poupar e consumi-lo de forma consciente. (LELIS, 2006).

Para a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico – OCDE, a educação financeira é definida como:

[...] o processo pelo qual consumidores e investidores melhoram seu entendimento sobre os conceitos e os produtos financeiros e, através da informação, instrução e/ou conselhos objetivos, desenvolvam as habilidades e a confiança para conhecer melhor os riscos e as oportunidades financeiras, e assim tomarem decisões fundamentadas que contribuem para melhorar seu bem-estar financeiro. (OCDE, 2005, p.13).

Tommasi e Lima relatam que "O objetivo final da educação financeira é permitir a melhora de nossa qualidade de vida, seja hoje ou no futuro, atingindo de forma inteligente nossos objetivos pessoais". (TOMMASI; LIMA, 2017, p. 14).

A Educação financeira segundo Lizote, Simas e Lana, abrange a inteligência de ler e interpretar números e transformá-los em informações para organizar planos financeiros para garantir um consumo saudável e um futuro seguro para as finanças pessoais. Depois de aperfeiçoada a educação financeira, as pessoas podem se planejar para o futuro ajustando a renda, de forma a obter maior renda e aumentar a capacidade financeira. A educação financeira é uma forma de as pessoas buscarem o conhecimento contratual, continuarem administrando suas finanças e tomando decisões corretas, ou seja, têm a capacidade de administrar corretamente as receitas

que recebem e de tomar decisões sobre o uso de recursos. (LIZOTE, SIMAS, LANA, 2012).

A falta de educação financeira, aliada ao fácil acesso ao crédito, tem feito com que muitas pessoas se endividem excessivamente e, devido ao parcelamento mensal, diminui sua capacidade de consumir produtos que os satisfaçam e percam parte de sua renda. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2013). No entanto, a dificuldade começa na ausência da educação financeira no âmbito familiar e escolar, mesmo enquanto crianças e adolescentes. Segundo Frankenberg, "Caso o povo tivesse mais acesso (à educação financeira), conheceria realmente o perigo ocasionado por taxas de juros altos em relação ao comprometimento excessivo do orçamento doméstico". (FRANKENBERG, 2002, n.p.).

Muitas pessoas não conseguem controlar suas finanças pessoais. Eles não sabem quanto gastam, quanto dinheiro gastar, e especialmente os fatores que os motivam a gastar dinheiro. Independentemente das necessidades de cada um, é necessário compreender a real importância de estabelecer uma gestão financeira pessoal.

## 1.2 INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

De acordo com a legislação nos termos do Art. 17; [...] é considerada instituições financeiras, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros [...]. (LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964).

Sendo assim, os bancos são importantes peças do sistema financeiro nacional, operam com todos os tipos de intermediação financeira e prestação de serviços. De acordo com o BACEN, Banco Central do Brasil, "Banco é a instituição financeira especializada em intermediar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar (guardar) esse dinheiro. Ele providencia serviços financeiros para os clientes (saques, empréstimos, investimentos, entre outros)". (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2019, n.p.).

No entendimento de Savoia, Saito e Petroni (2006), apud Vieira, Bataglia e Sereia (2011), instituições financeiras devem atuar de forma ativa no desenvolvimento da educação financeira, fazendo o uso na relação com seus clientes, no intuito de fazer com que eles consigam ter uma melhor compreensão quanto à administração

de suas rendas, e como consequência desse entendimento que possam investir seus rendimentos da melhor forma possível (SAVOIA; SAITO; PETRONI, 2006, n.p. apud VIEIRA; BATAGLIA; SEREIA 2011, n.p.).

Ainda de acordo com o Banco central do Brasil:

Suas características principais são a garantia de gratuidade das iniciativas que desenvolve ou apoia e sua imparcialidade comercial. Seus objetivos são promover a educação financeira e previdenciária, aumentar a capacidade do cidadão para realizar escolhas conscientes sobre a administração dos seus recursos e contribuir para a eficiência e a solidez dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2014, n.p.)

Paladini cita que “Serviço: resultado gerado por atividades na interface entre fornecedor e cliente e por atividades internas do fornecedor para atender as necessidades do cliente”. (PALADINI, 2012, p.328). Também ressalta que um serviço é uma organização e uma mobilização, o mais eficiente possível de recursos para interpretar, compreender e gerar a mudança nas condições de atividades do destinatário dos serviços.

Segundo Kotler, um serviço “é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico” (LASSEN, 2004, p. 27 apud ANTONIO, 2013, p.6). Apesar da intangibilidade inerente à prestação de serviços os clientes tendem sempre a procurar algum indicador tangível para os ajudar a classificar a qualidade do serviço prestado (KHENAYFIS, 2010).

Nas palavras de Kotler, os bancos oferecem a seus clientes os serviços, e a seus correntistas (e poupadores) tanto serviços como produtos. Os serviços e produtos oferecidos pelo banco tem uma vasta lista, como abertura de conta corrente, conta poupança, seguro, títulos de capitalização, consórcios, CDB, financiamento, planos de previdências privadas, planos de saúde, carta de crédito, débito automático, cartões de crédito e débito e tantos outros. (KOTLER, 2004, n.p.)

Segundo Dias e Macedo, é um setor de fundamental importância, levando em conta o seu papel na economia. Considerado que as características dos serviços, apresentam características tangíveis e intangíveis, consideram que o grau de envolvimento do cliente é, muitas vezes, determinado mais pela tradição e por um

desejo de conhecer pessoalmente o fornecedor do serviço do que pelas necessidades do processo operacional. (DIAS, MACEDO, 2008, n.p.).

Portanto, os bancos são as instituições financeiras de mais fácil acesso para as pessoas físicas e para as pessoas jurídicas, e cada vez é mais comum os clientes recorrer as instituições que ofereçam diversos serviços.

### 1.3 CRÉDITO

O termo crédito, segundo Teixeira “[...] vem do latim credere e significa confiar, confiança, dessa forma o crédito oferece a possibilidade de consumo imediato pelo seu tomador em relação a compra [...]” (TEIXERA, 2015, p.163)

De acordo com Schrickel crédito é todo ato de vontade ou comportamento voluntário de alguém de ceder ou transferir, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que este valor volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo especificado. (SCHRICKEL; 2000)

Nas palavras de Sandroni, o crédito é uma transação comercial. O comprador recebe os bens ou serviços adquiridos imediatamente, mas só paga após um determinado prazo. O crédito é uma das ferramentas para a empresa alavancar suas vendas. (RODRIGUES; 2012,).

Destacando a importância do crédito, Santos argumenta que:

[...] a oferta de crédito por parte das empresas e instituições financeiras deve ser vista como um importante recurso estratégico para alcançar a meta principal da administração financeira, ou seja, a de atender às necessidades de todos os fornecedores de capital e agregar valor ao patrimônio dos acionistas (SANTOS; 2006; p. 15)

Conforme Silva a concessão de crédito auxilia nas vendas, pois possibilita que o cliente obtenha o produto ou serviço e isso contribui com o aumento da receita de vendas. (SILVA; 2000). Portanto, para que seja realizada com segurança, é necessário eliminar os riscos que um cliente pode oferecer para a instituição financeira.

A avaliação e análise de crédito foram criadas com o objetivo de aumentar a confiabilidade nessas operações. Esses recursos podem aumentar as vendas da agência bancária.

Em relação ainda sobre crédito, Silva diz que:

O crédito, sem dúvida, cumpre importante papel econômico e social, a saber: possibilita às empresas aumentarem seu nível de atividade; estimula o consumo influenciando na demanda; ajuda as pessoas a obterem moradia, bens e até alimentos; e facilita a execução de projetos para as quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes. A tudo isso, entretanto, deve-se acrescentar que crédito pode tornar empresas ou pessoas físicas altamente endividadas, assim como pode ser forte componente de um processo inflacionário. (SILVA;1997; p. 68).

O crédito bancário consiste em colocar à disposição do cliente certo valor sob a forma de empréstimo ou financiamento, mediante uma promessa de pagamento numa data futura. Ocorre que o banco está comprando uma promessa de pagamento, pagando ao tomador determinado valor para, no futuro, receber um valor maior. (SILVA; 2000).

Para realizar a concessão de crédito, no entanto, é necessário que ocorra a chamada análise de crédito, a qual segundo Santos, consiste em “averiguar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira para amortizar a dívida”. (SANTOS, 2006, p.43).

Ainda em outras palavras, Rodrigues afirma que “[...] é identificar os riscos nas situações de empréstimos, evidenciar conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador, e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder [...]”. (RODRIGUES; 2012, p. 25).

Sobre o assunto, Schrickel afirma que:

A análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada. (SCHRICKEL,1998, p.27)

Schrickel complementa que “uma análise de crédito deve ser, portanto, um conjunto de informações que façam sentido em seu conjunto (consistentes) e que conduzam a uma decisão (relevantes)”. (SCHRICKEL,1998, p.98). Portanto o processo de análise de crédito visa identificar os riscos para a instituição que está concedendo o crédito, evidenciar conclusões quanto ao pagamento e fazer recomendações sobre o melhor tipo de crédito concedido de acordo com o perfil do cliente.

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA

O estudo pode ser classificado, do ponto de vista dos objetivos da pesquisa, como de natureza teórica - empírica e descritiva. Neste caso, caracteriza-se como teórica - empírica porque se efetuou levantamento preliminar do assunto, buscando bibliografias para explorá-lo. A pesquisa também se classifica como descritiva, pois nesta é descrito o objeto de pesquisa. Quanto à abordagem do problema e o tratamento dos dados, a pesquisa é classificada como quantitativa. O procedimento técnico adotado foi o método de levantamento de dados do estudo de caso. Para coletar os dados, foi utilizado, como instrumento, um questionário com questões fechadas e uma questão aberta.

### 2.2 GERAÇÃO DE DADOS

A geração de dados se deu por meio de duas formas: documentação indireta e direta. A pesquisa indireta foi realizada por meio do estudo dos autores citados no referencial teórico, já a pesquisa direta se deu por meio do estudo de caso realizado junto aos funcionários da agência bancária em questão, com o intuito de identificar o os conhecimentos financeiros dos mesmos em relação a avaliação, análise e concessão de crédito aos clientes.

A população pesquisada foi a totalidade dos funcionários de uma agência bancária do noroeste do estado, num total de 10 entrevistados aos quais foi aplicado questionário, no segundo semestre de 2020, com quatorze perguntas objetivas e descritivas elaboradas a partir da base teórica

### 2.3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados desta pesquisa foram analisados e interpretados de modo descritivo e explicativo, contemplando a análise da acadêmica.

Para melhor entendimento do leitor, os dados foram apresentados por meio de percentuais elaborados em ilustrações com uso de gráficos, onde se evidenciou o

conhecimento financeiro dos funcionários acerca da concessão de crédito aos clientes.

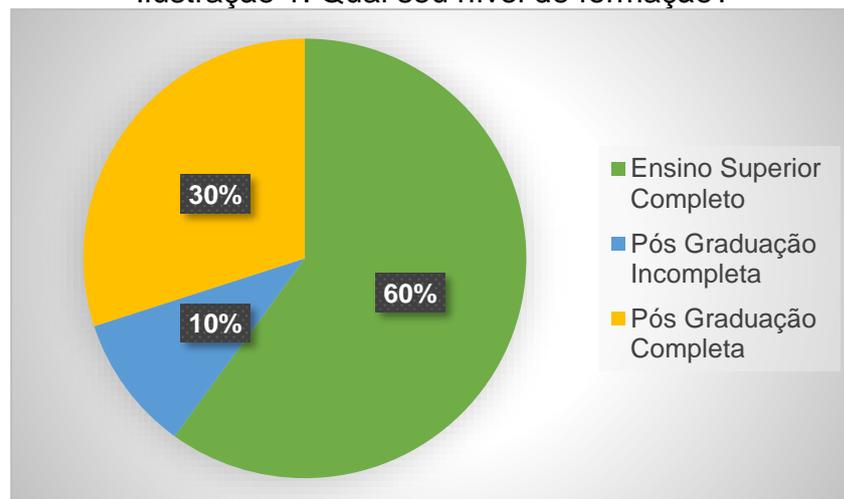
### 3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados alcançados após a análise dos dados coletados nos questionários aplicados. Primeiramente, serão apresentados os dados que se referem ao perfil dos funcionários, posteriormente os dados que se referem aos conhecimentos financeiros destes colaboradores em relação a avaliação, análise e concessão de crédito e ao perfil de seus clientes.

#### 3.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

A primeira parte da análise dos resultados buscou cumprir uma parte do objetivo geral do estudo, no qual se buscou identificar o perfil dos colaboradores da agência bancária, no que diz respeito a escolaridade, a área de formação, o tempo de atuação no setor bancário, o cargo ocupado na instituição e a importância da sua formação para o desempenho da função exercida.

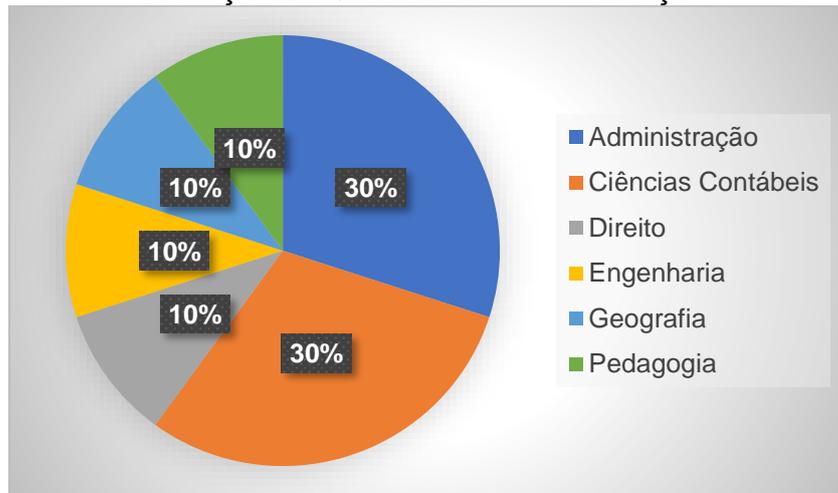
Ilustração 1: Qual seu nível de formação?



Fonte: Produção da Pesquisadora

Foi questionado os funcionários em relação ao nível de formação dos mesmos, todos os colaboradores da agência bancária possuem ensino superior completo. 30% possuem pós-graduação e 10% estão cursando a pós-graduação.

Ilustração 2: Qual sua área de formação?

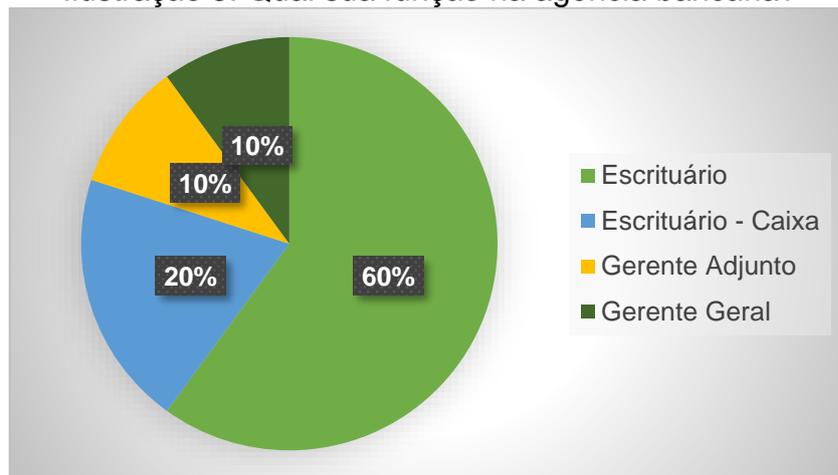


Fonte: Produção da Pesquisadora

Em relação a área de formação dos respondentes, todos funcionários da agência bancária possuem escolaridade do ensino superior nas mais diversas áreas do conhecimento. A prevalência são as ciências sociais aplicadas, notadamente administração e ciências contábeis, mais relacionadas à área financeira de atuação do banco.

Observa-se que no nível gerencial todos possuem formação superior, seguido por pós graduação (40%), o que demonstra a busca contínua de qualificação por parte dos profissionais desse setor.

Ilustração 3: Qual sua função na agência bancária?



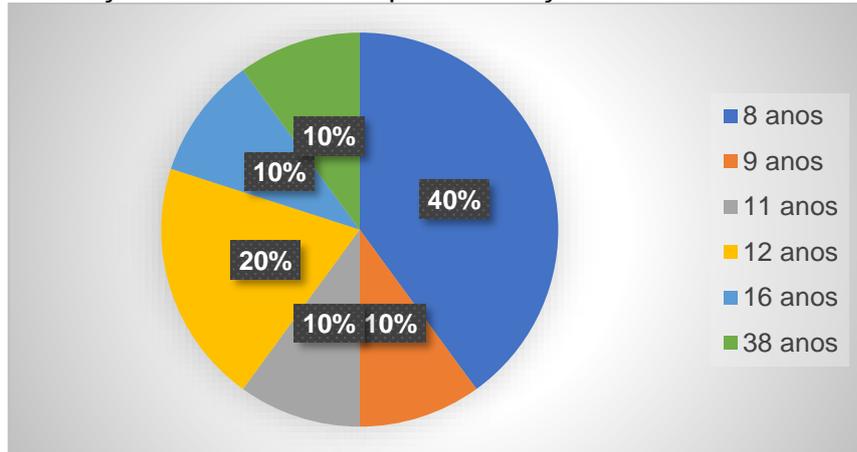
Fonte: Produção da Pesquisadora

A equipe dos profissionais da agência bancária é formada por 6 escriturários, 2 gerentes e 2 atendentes de caixas. Dentre os gerentes, 100% possuem formação

específica na área, do restante dos funcionários somente 40% possuem formação específica para a área financeira.

Nota se que a diferença de formação destes funcionários influencia na distribuição de cargos e o grau de responsabilidade envolvido na função.

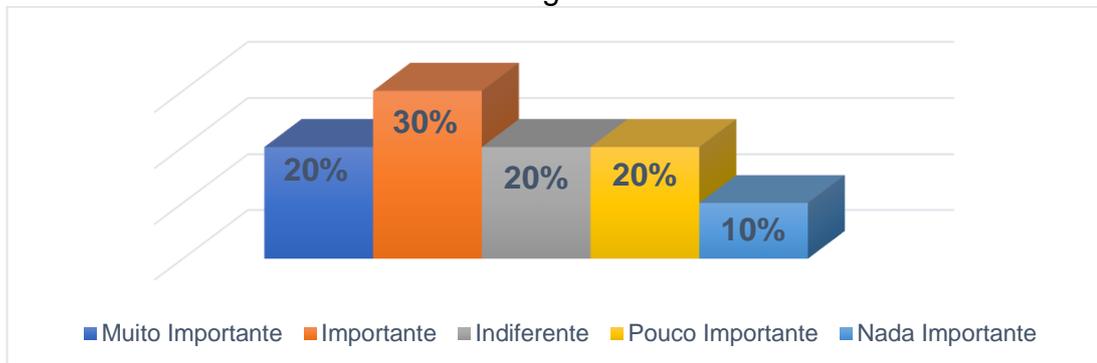
Ilustração 4: Qual seu tempo de atuação na área bancária?



Fonte: Produção da Pesquisadora

Sobre o tempo de atuação na área bancária, a metade dos respondentes trabalham há mais de 10 anos na agência bancária e 50% atuam de 8 a 9 anos nessa atividade. Isso demonstra a tendência de permanência no emprego por um período mais longo, podendo corroborar a estabilidade e a segurança independentemente do cargo ou função ocupada pelo profissional.

Ilustração 5: O quanto a sua formação é importante para o desempenho de suas atividades na agência bancária?



Fonte: Produção da Pesquisadora

Foi perguntado aos funcionários o quanto sua formação é importante para o desempenho de suas atividades na agência bancária, 50% dos entrevistados responderam que de acordo com sua função é muito importante ou importante sua

formação, pois exercem cargo com mais atribuições e responsabilidades, o restante responderam que é indiferente, nada importante ou de pouca importância.

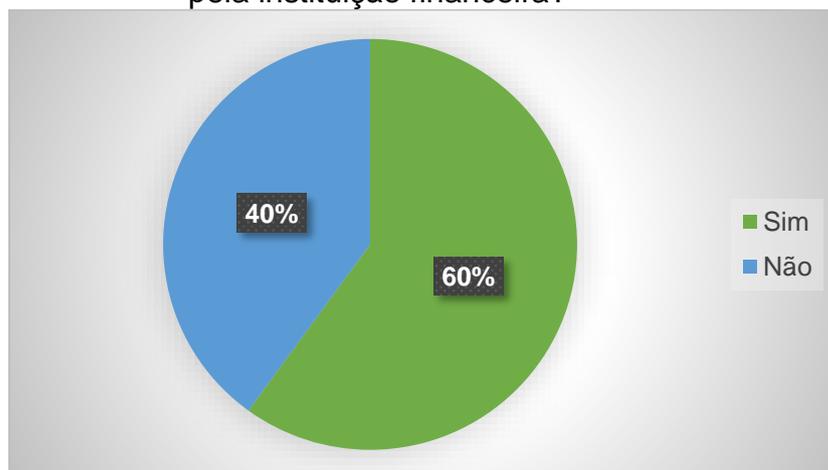
Nota-se, que independente da formação, estes profissionais que trabalham com crédito, são bastante experientes, em 50% deles com tempo médio de experiência superior a dez anos. Foram relatados de profissionais com mais de 15 anos de experiência. Do exposto infere-se que os profissionais bancários especialistas em crédito possuem muita experiência no mercado em que negociam.

Após conhecido o perfil dos funcionários, a pesquisa buscou compreender os conhecimentos financeiros dos mesmos em relação a avaliação, análise e concessão de créditos aos clientes, assim como o perfil dos inadimplentes. O que será visto no próximo item.

### 3.2 CONHECIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS APLICADOS NA CONCESSÃO DE CRÉDITOS AOS CLIENTES

Outra metade do objetivo geral da pesquisa era identificar o conhecimento financeiro dos colaboradores da agência bancária em relação a avaliação, análise e concessão de crédito assim como o perfil dos inadimplentes.

Ilustração 6: Se você atua na área de avaliação, análise, concessão de crédito, a sua formação lhe permite uma percepção do processo de crédito utilizado pela instituição financeira?



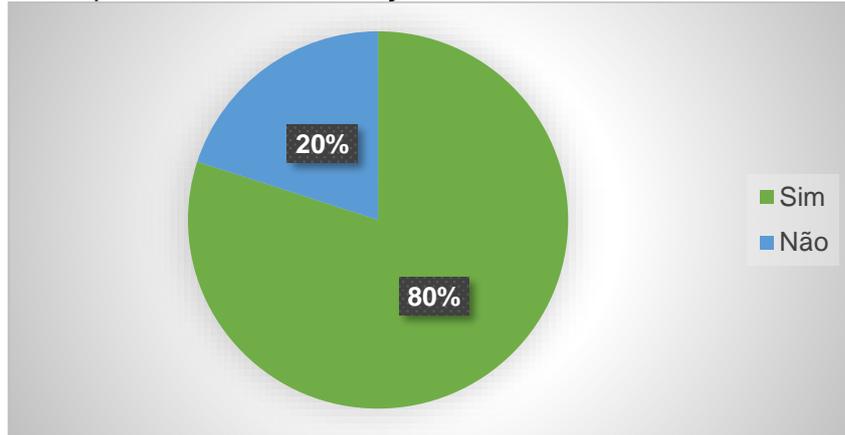
Fonte: Produção da Pesquisadora

Observando a ilustração acima, fazendo um cruzamento de dados com a ilustração 2; 60% dos funcionários acreditam que sua formação na área específica o

deixa capacitado para exercer sua função, fato que estes mesmos 60% serem formados em administração e ciências contábeis.

O restante, os outros 40% dos colaboradores da agência acreditam que sua formação não influencia em nada no desenvolvimento de suas funções.

Ilustração 7: Você acha que a instituição lhe oferece treinamento, e subsídios suficientes para uma boa avaliação de risco na concessão de crédito?

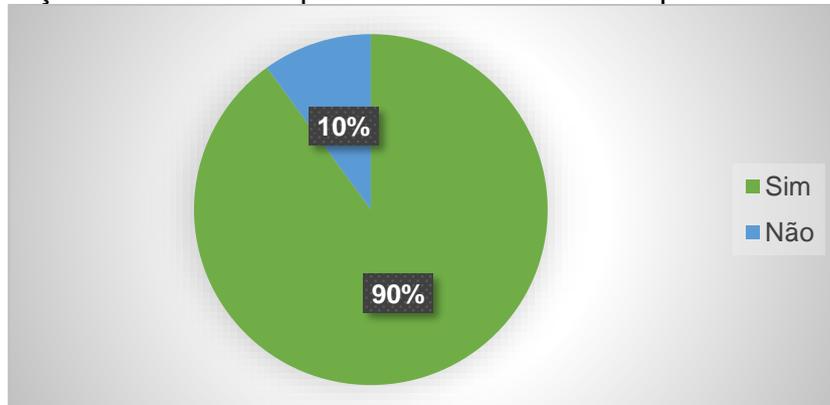


Fonte: Produção da Pesquisadora

Nesta categoria, 80% dos funcionários concordam que o treinamento oferecido pela instituição, assim como a remuneração salarial é justa. Estes funcionários acreditam que a instituição oferece subsídios e treinamentos suficientes para a boa avaliação na concessão de crédito ao cliente.

Já o restante, os 20% dos funcionários, discordam.

Ilustração 8: No momento da concessão de crédito, você, funcionário, analisa a distribuição dos limites disponibilizados no sistema para cada cliente?

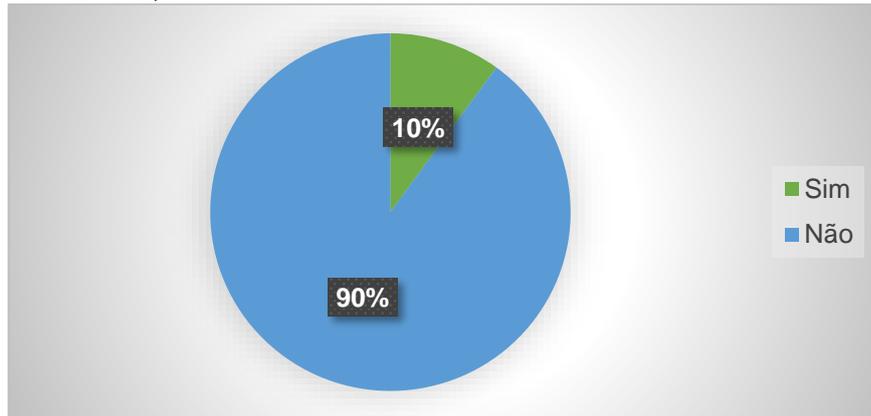


Fonte: Produção da Pesquisadora

Foi questionado os funcionários, se no momento da concessão de crédito, os mesmos analisam a distribuição dos limites disponibilizados ao cliente pelo sistema.

90% dos colaboradores responderam que sim. Fazendo essa análise é possível identificar eventuais lacunas deixadas pelo sistema e cria a possibilidade do profissional oferecer e conceder a melhor forma de crédito atendendo as necessidades do cliente.

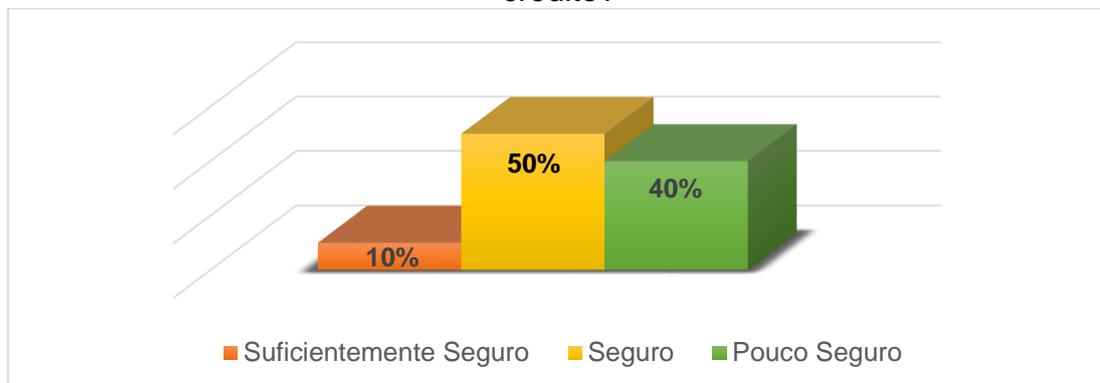
Ilustração 9: Caso você, funcionário, não concorde com esses limites ofertados ao cliente, você dá continuidade a concessão de crédito?



Fonte: Produção da Pesquisadora

A partir da pergunta realizada na ilustração 9, foi questionado os funcionários sobre a concessão de limites disponibilizados aos clientes; se os mesmos dão continuidade a concessão ou não, 90% responderam que não, por se tratar de cidade pequena e os funcionários conhecer os clientes, sabem da sua capacidade de pagamento ou não.

Ilustração 10: No seu ponto de vista, o método de avaliação de risco do cliente, utilizado pelo instituição financeira, é suficientemente seguro para a concessão de crédito?

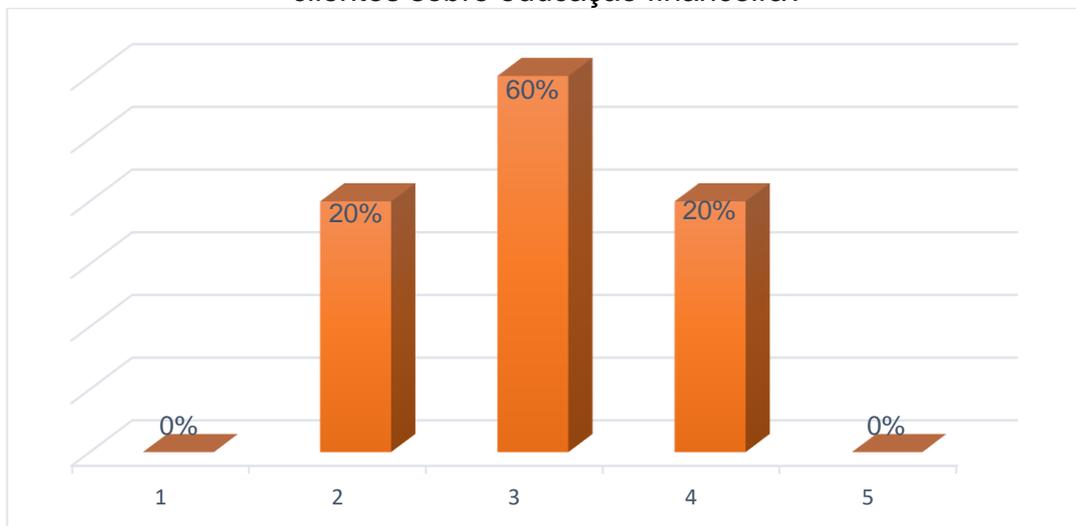


Fonte: Produção da Pesquisadora

Foi questionado como é feita a avaliação do risco e análise de crédito dos clientes da agência bancária, se ela possui um sistema informatizado e seguro

suficiente para dar continuidade a concessão de limites, como resposta, 70% dos funcionários informaram que na sua opinião é pouco seguro apesar de ser criterioso em relação a política de crédito; a instituição tem a sua disposição uma série de ferramentas e estatísticas, como por exemplo, SERASA, histórico de inadimplência no próprio banco, informações do BACEN, etc; trata de uma cidade pequena, pois eles consideram que conhecem muita gente e a maioria dos seus clientes fazem compras e abrem crédito em lojas e supermercados locais somente com o comprometimento de efetuar os pagamentos no prazo estipulado.

Ilustração 11: Em uma escala de 1 a 5, onde 1 significa “não tem conhecimento” e 5 significa “possuem conhecimentos sólidos”, como você avalia o conhecimento dos clientes sobre educação financeira?

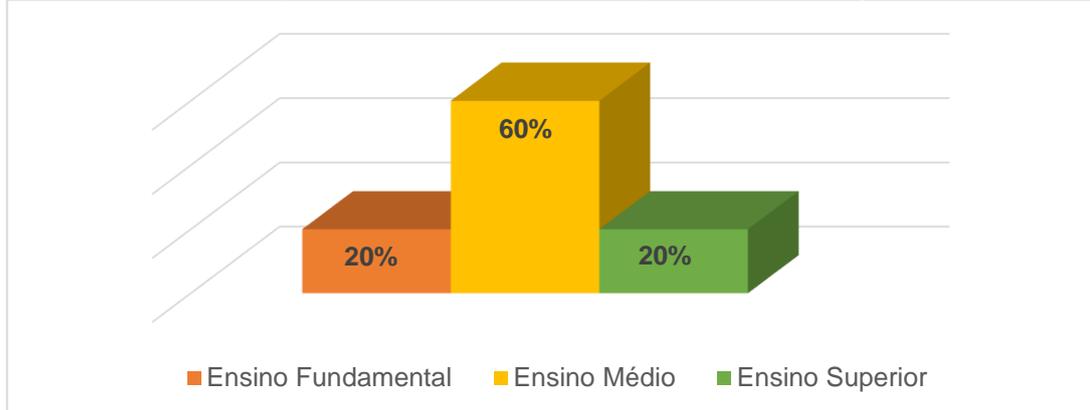


Fonte: Produção da Pesquisadora

Os funcionários foram questionados sobre o nível de conhecimento dos clientes sobre educação financeira, a maioria entende que grande parte de seus clientes possuem poucos conhecimentos sobre o assunto. 60% dos respondentes avaliam o conhecimento dos clientes da agência bancária em uma escala de 0 a 5, em “3”. 20% dos respondes avaliam em “2” e o restante avaliam em “4”.

É um dado preocupante, pois demonstra que nem todos clientes possuem conhecimento suficiente sobre a educação financeira e uma dessas razões pode ser relacionada ao nível de escolaridade dos clientes, seu controle e planejamento financeiro entre outras causas, como mostra a ilustração 12 e 13 que veremos a seguir.

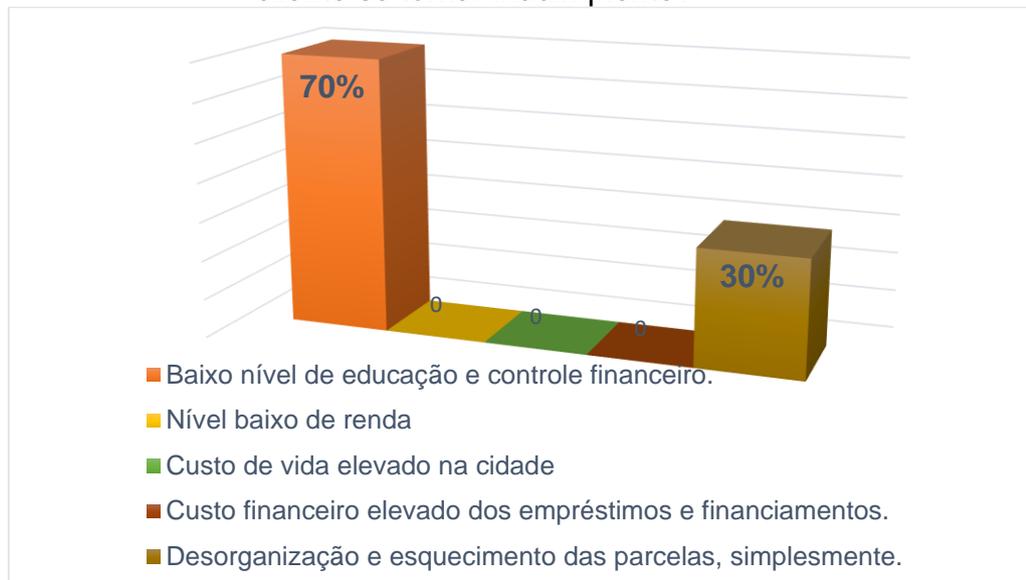
Ilustração 12: De acordo com a sua percepção a respeito dos CLIENTES INADIMPLENTES, qual você considera ser o perfil de educação mais comum?



Fonte: Produção da Pesquisadora

De acordo com os funcionários, em relação ao nível de escolaridade que leva um cliente a se tornar inadimplente, 60% dos mesmos acreditam que os clientes inadimplentes possuem apenas ensino médio completo. Mas também 20% dos respondentes acreditam que os clientes possuem somente ensino fundamental, e 20% acreditam que uma boa parte possui ensino superior.

Ilustração 13: De acordo com a sua percepção a respeito dos clientes inadimplentes, qual você considera a principal razão ou razão mais comum para o cliente se tornar inadimplente?



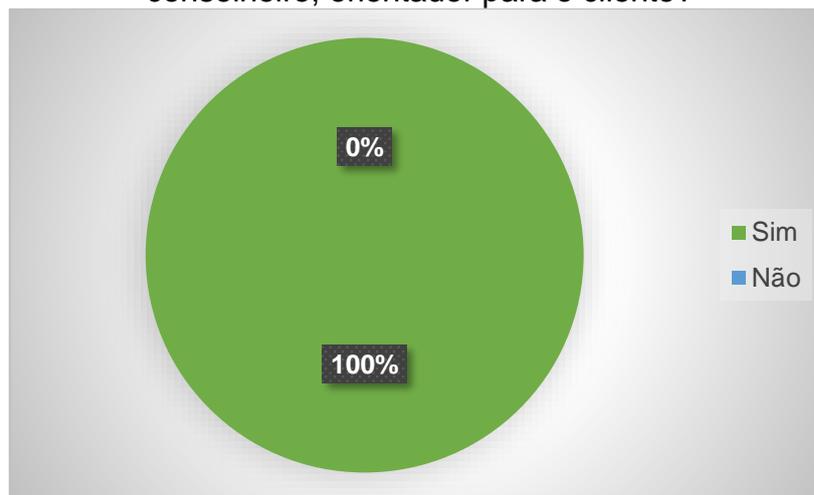
Fonte: Produção da Pesquisadora

Foi perguntado aos funcionários, de acordo com a percepção deles, qual era considerada a principal razão ou razão mais comum para o cliente se tornar inadimplente; de acordo com os funcionários, muitos inadimplentes não conhecem o

valor do dinheiro e, por isso, saem fazendo dívidas deliberadamente. Um dos motivos desse comportamento é a falta de educação financeira, o inadimplente desconhece as formas de gastar de maneira saudável, gerando despesas indevidas e acúmulo de contas para pagar. Assim que recebe o salário, muita gente não faz nem ideia para onde o dinheiro vai; isso acontece por falta de um planejamento financeiro para controlar os gastos do dia a dia. Essa falta de controle faz com que a pessoa não idealize que o dinheiro vai embora nos pequenos gastos diários, gerando dívidas que poderiam ser facilmente evitadas.

Mas também existe o perfil do cliente que não costuma ter problemas financeiros, mas que, por falta de organização ou planejamento, acaba atrasando o pagamento das suas obrigações.

Ilustração 14: Especificamente falando de clientes inadimplentes, você age como conselheiro, orientador para o cliente?



Fonte: Produção da Pesquisadora

Conforme a pesquisa, foi questionado se o funcionário age como conselheiro do cliente inadimplente, 100% responderam que sim. Os respondentes aproveitam este momento para reforçar seu relacionamento com o cliente, demonstrando respeito e consideração, pois os funcionários podem não apenas ajudá-los a compreender seus motivos, dando dicas de como solucionar os problemas da melhor maneira, como também podem fazer com ele e a agência bancária tenham uma nova compreensão desse público, achando inclusive novas oportunidades de vendas.

O funcionário dá dicas para encontrar a causa do endividamento. Pergunta sobre seus hábitos de consumo, se aconteceu algum imprevisto para o qual precisou

desembolsar certa quantia ou se há possíveis maus hábitos no uso do dinheiro. Dá sugestões e explica a importância do controle financeiro.

## CONCLUSÃO

Com o desenvolvimento do artigo, fica evidente a importância dos conhecimentos financeiros dos funcionários de uma agência bancária de um município da região noroeste do Rio Grande do Sul no ano de 2020, aplicados na concessão de crédito aos clientes, pois compreender seus clientes e ter conhecimento sobre a avaliação, análise e concessão de crédito é essencial para se obter um bom desempenho nas atividades bancárias desenvolvidas

Considerando o problema da pesquisa: qual a percepção dos colaboradores da agência bancária sobre o seu nível de conhecimento financeiro e a importância deste para suas atividades de concessão de crédito aos clientes? E o objetivo geral que buscou identificar o nível e a importância dos conhecimentos financeiros e o perfil dos funcionários de uma agência bancária aplicados na concessão de crédito aos clientes; analisando-se os dados, é possível verificar de que o conhecimento dos respondentes sobre conhecimentos financeiros é satisfatório. Pode-se pressupor que o nível de escolaridade dos respondentes contribui efetivamente para o êxito dos conhecimentos financeiros, corroborando a ideia que o índice de educação financeira aumenta de acordo com os anos de estudo. Isso também mostra que o conhecimento em área administrativa agrega conhecimentos necessários para a boa execução da avaliação e concessão de crédito. Entende-se assim, que esses profissionais possuem um perfil diferente da maioria da população, em especial nas dimensões conhecimento e atitude, pois estão familiarizados com o mundo das finanças e das instituições bancárias.

Pode-se concluir que é de fundamental importância um processo de análise de crédito bem formulado e criterioso, para que as Instituições Financeiras ao conceder o crédito obtenham o seu retorno esperado com o menor risco possível de inadimplência, através de políticas de crédito bem elaboradas e seguidas que resultem em resultados positivos, mantendo assim uma relação de satisfação entre a instituição e seus clientes.

Percebe-se que a instituição financeira tem ferramentas para auxiliar suas políticas de crédito e que estas ajudam a obter resultados esperados, procura treinar

seus colaboradores, mas deixa a desejar quando se trata-se do método de avaliação de risco do cliente. Portanto, como sugestão, o a agência bancaria deveria questionar seus funcionários, sobre o sistema que oferece para a avaliação de crédito e a partir de suas avaliações fazer as mudanças necessárias.

Assim, acredita-se que objetivos deste estudo apresentado foram atingidos, pois buscaram demonstrar de maneira teórica uma revisão da literatura (fundamentação teórica) acerca de algumas diretrizes que as instituições financeiras utilizam para a concessão de crédito através da adoção de técnicas e ferramentas, além de identificar o conhecimento financeiro dos colaboradores da agência.

Para estudos futuros sugere-se a realização de uma pesquisa com viés voltado para os clientes, entendendo de que grande parte dos clientes não possuem conhecimentos sólidos sobre a educação financeira. Dado a relevância ao estudo, criar e proliferar a cultura de uma boa educação financeira se torna fundamental, evitando-se o endividamento, aumento da inadimplência e estabilidade financeira da população.

## REFERENCIAS

ANGELO, Claudio Felisoni; SILVEIRA, Augusto Giesbrecht; **Finanças no varejo**; 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O programa de educação financeira do Banco Central**. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?BCEDFIN>> Acesso em: 13 set. 2020.

DIAS, Tânia Regina Frota Vasconcellos; MACEDO, Marcelo Alvaro da Silva. **Análise da Qualidade de Serviços Bancários on-line pelo Computador: um estudo sob a ética dos clientes no papel de usuários**. 2008. 81 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008

FRANKENBERG, Louis. **Guia prático para cuidar do seu orçamento**. Rio de Janeiro: Campus, 2002., p.214

KHENAYFIS, S., (2010) – **A influência da qualidade do atendimento na decisão de compra**. Dissertação apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Gestão Empresarial. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas – Escola Brasileira de Administração Pública, acedido em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/7827/SANDRA%20AMOYR.pdf?sequence=1>, a 17-08-2020.

LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964.

LELIS, Michelle Goés. **Educação financeira e empreendedorismo**. Viçosa, MG: Centro de Produções Técnicas, 2006.

LIZOTE, S.A; SIMAS, J. de; LANAS, J. Finanças Pessoais: um Estudo Envolvendo os Alunos de Ciências Contábeis de uma Instituição de Ensino Superior de Santa Catarina. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Anais do IX SEGeT 2012. Resende, 2012.

MODERNELL, A. **Educação Financeira**. 2011. Disponível em <<http://ucho.info/afinal-o-que-e-educacao-financiera>> Acesso em: 07 out. 2020.

RODRIGUES, Chrystian Marcelo; **Análise de Crédito e Risco**; Curitiba: InterSaberes, 2012.

SANTOS, Jose Odalio dos; **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**; 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SAVOIA, José Roberto Ferreira; SAITO, André Taue; e SANTANA, Flávia de Angelis. **Paradigmas da Educação Financeira no Brasil**. Rev. Adm. Pública vol.41 no.6 Rio de Janeiro Nov./Dec.2007.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt; **Análise de crédito: concessão e gerência de Empréstimos**; 4.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt; **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos**; 5 ed, São Paulo: Atlas, 2000.

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

SILVA, José Pereira da; **Gestão e Análise de Risco de Crédito**; São Paulo: Atlas, 1997.

SILVA, Jose Pereira da; **Gestão e análise de risco de crédito**; 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

TEIXERA, Tarcisio; **Direito Empresarial Sistematizado: doutrina, jurisprudência e prática**; 4 ed, São Paulo: Saraiva, 2015

TOMMASI, Alessandro; LIMA, Fernanda. **Viva Melhor: Sabendo administrar suas finanças**. São Paulo: Saraiva, 2007. 245 p.

VIEIRA, Saulo F. A.; BATAGLIA, Regiane T. M.; SEREIA, Vanderlei J. **Educação financeira e decisões de consumo, investimento e poupança: uma análise dos alunos de uma universidade pública do norte do Paraná**. Revista de Administração da Unimep, Piracicaba, São Paulo, v. 9, n. 3, p. 61-86, dez. 2011.

Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/regen/article/view/345>.  
Acesso em: 09 set. 2020