

## **ANÁLISE DAS FACILIDADES E DIFICULDADES DO CRÉDITO PESSOAL PESSOA FÍSICA NO MUNICÍPIO DE ANCHIETA ES**

### **RESUMO**

Esta pesquisa de Bacharelado em Administração avalia a importância do crédito pessoal Crédito Direto ao Consumidor (CDC) para os moradores de Anchieta ES, através de uma pesquisa quantitativa que busca descrever a opinião dos clientes com as facilidades e dificuldades do crédito pessoal ao consumidor da cidade de Anchieta ES. A pesquisa do qual extraíram as informações reuniu um total de 90 entrevistados no mês de junho de 2017 moradores da cidade local. Pelos resultados obtidos foi constatado que a 49% não pesquisam onde o empréstimo pessoal tem juros mais acessíveis, acabam recorrendo onde tem mais facilidades para aprovação do contrato, 33% das pessoas analisam de 1 á 2 empresas, 15% 3 á 4 empresas e 3% analisa mais de 4 empresas.

**Palavras-chave:** Crédito direto ao consumidor (CDC), Banco Central do Brasil (Bacen), Empréstimo, Crédito.

### **1 INTRODUÇÃO**

Para Souza (2008) umas das principais formas de lucro dos Bancos comerciais é a concessão de crédito para seus clientes, é resalta que através deste o credor empresta o valor ao tomador, onde o mesmo se compromete a pagamentos mensais até o termino do contrato estabelecido. Minsky (1992) relata que as transações financeiras de crédito tem o planejamento de troca de moeda, ou seja, emprestar um valor hoje e receber a moeda do amanhã com a finalidade de um valor superior emprestado ao tomador de crédito, assim a instituição realiza um investimento duvidoso com intuito de uma receita futura positiva, podendo o mesmo ter risco de não recebimento do valor emprestado. As normas destes créditos concedidos pelas instituições financeiras são regulamentadas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Schickel (2000,p.159) afirma para suprir as necessidades do consumismo as pessoas recorrem as operações de crédito, e acha-se muito mais maneiras de gastar o dinheiro do que ganhar, mesmo frente a realidade, o importante é manter o volume de crédito num nível ponderado e gerenciável tanto para o tomador e prestador.

De acordo com a Resolução nº 2682 do BACEN a avaliação do empréstimo ao tomador e influenciado por uma análise de relacionamento, são avaliados pela escala de pontualidade de pagamento e cumprimento de suas obrigações, sendo assim se o mesmo apresentar um número de atraso de pagamento o mesmo corre risco de uma linha de crédito futuro não ser aprovado, se o mesmo tem a pontualidade com suas obrigações à linha de crédito tem probabilidade de ser cedida.

Esta obra estudou a convicção dos clientes moradores da cidade Anchieta ES e apresentou o seguinte questionamento Quais são as facilidades e dificuldades para obtenção de crédito pessoal Crédito direto consumidor (CDC), na cidade de Anchieta- ES?

Na busca por informações de que venha mostrar a clareza da opinião dos clientes possibilitando o seguinte objetivo geral: Analisar as dificuldades e facilidades do Crédito Direto Consumidor (CDC) ofertado pelas instituições financeiras de Anchieta ES.

E ainda, apresenta como objetivos específicos: Analisar como os clientes de Anchieta ES conceitua as facilidades e dificuldades de crédito pessoal, expondo de maneiras benéficas de modo que possa deixar o crédito pessoal Crédito Direto Consumidor (CDC) mais atrativo para as instituições financeiras que as ofertam.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONCEITO ESSENCIAL: CREDIBILIDADE, PRAZO, RISCO E JUROS.**

Diante das variáveis que verificamos no mercado de crédito, atualmente aplicado na economia, é fundamental distinguir aspectos usados para sua permissão e, em diversos tipos de empréstimos, o propósito de emprestar é fundamentado em muito mais que quantidade, por isso compõe quatro princípios: credibilidade, prazo, risco e juros.

Os bancos são instituições altamente competitivas entre si, voltadas ao lucro e expansão, devendo para isso, explorar as possibilidades de lucro que cada situação econômica permite. No período inflacionário, o ganho era possibilidades porque os bancos não pagavam aos titulares de recursos depositados um rendimento superior à inflação. Entretanto, incluíam esta compensação na taxa cobrada do tomador de empréstimos e se apropriavam da diferença. (SOUZA 2008).

A verificação de risco de crédito das pessoas físicas em instituições financeiras é determinada por procedimentos de análise subjetiva e análise objetiva. De acordo com Santos (2006, p p.46), a análise subjetiva, ou caso a caso, é baseado na experiência adquirida dos analistas de crédito, no conhecimento técnico, na disponibilidade de informações recolhidas e se o cliente possui confiabilidade de honrar os pagamentos dos financiamentos.

## 2.2 CONCEITO DE CRÉDITO

Newlandes Jr., (2011) define crédito da seguinte forma: “Crédito é um conceito presente no dia a dia das pessoas e empresas mais do que possamos imaginar a princípio”. Todos nós estamos continuamente às voltas com o dilema de uma equação simples: a constante combinação de nossos recursos finitos com o conjunto de nossas imaginações e necessidades infinitas, gerando desta forma a procura por crédito. Crédito e a expectativa da devolução de uma quantia em dinheiro, dentro de um espaço de tempo limitado.

O fato é que as pessoas estão constantemente se vendo às voltas com o dilema da conjugação de seus recursos finitos, cuja fonte principal é o salário mensal na maior parte dos casos, com seu grau de imaginação e necessidades infinitas. Para tanto, necessitam recorrer a créditos. [...] o importante é manter o volume de créditos num nível prudente e gerenciável, tanto para o tomador quanto para o emprestador. (SCHICKEL, 2000, p.159).

## 2.3 OFERTA DE CRÉDITO DOS BANCOS

Para Minsky (1992), os créditos concedidos aos tomadores é uma moeda de troca do hoje para o do amanhã sendo assim a análise tem que ser primordial.

As partes que transacionam têm algumas expectativas quanto ao uso que o tomador de moeda-hoje fará com os fundos e de como esse tomador reunirá fundos para cumprir a sua parte do negócio na forma de dinheiro-amanhã. Nesse negócio, o uso de fundos pelo tomador de empréstimos é conhecido com relativa segurança; as receitas futuras em dinheiro, que capacitarão o tomador a cumprir as parcelas de moeda amanhã do contrato, estão condicionadas pelo desempenho da economia durante um período mais longo ou mais curto. Na base de todos os contratos financeiros está uma troca da certeza por incerteza. O possuidor atual de moeda abre mão de um comando certo sobre a renda atual por um fluxo incerto de receita futura em moeda (MINSKY,1992, p.13).

## 2.4 RISCO DO CRÉDITO

Segundo Pereira 2013 Toda vez que a instituição financeira oferece um empréstimo assumi um risco de não receber, o tomador pode não cumprir com os compromissos de pagamento do contrato estabelecido, essas razões que levam o cliente a não cumprimento da promessa podem ser relacionada com o caráter, a sua capacidade de gerir negócios, aos fatores externos adversos ou a sua incapacidade de gerar caixa.

## 2.5 RISCO DE LIQUIDEZ

Segundo Newlandes, (2011) O banco Central do Brasil define risco de liquidez como a possibilidade de ocorrência de desequilíbrios entre ativos negociados e passivos exigíveis e, portanto, descasamentos de pagamentos e recebimentos que possam afetar a capacidade de pagamento da instituição, levando-se em conta os prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

## 2.6 RISCO DE IMAGEM

Segundo Newlandes Jr. (2011) define crédito da seguinte forma: Risco de imagem é o risco de que a credibilidade pública da instituição seja abalada, a partir de eventos

que possam provocar transtornos, ou prejuízos a terceiros ou a partir da repercussão que esses eventos tomem.

Tais eventos são: I Problemas nos sistemas informatizados; II Instalações físicas inadequadas; III Mau atendimento por parte do funcionário; IV Demora no atendimento; V Erros de lançamento em conta.

## 2.7 OS C'S DO CRÉDITO

No mercado financeiro e comum que seja realizada uma análise antes de conceder o crédito uma dessas ferramentas que auxiliam nessa análise se chama C'S do crédito.

Segundo SHERR (1989) um meio que as instituições financeira usam para medir a capacidade de pagamento do tomador de crédito é caracterizado pelas suas dimensões, conhecidas como os C's do crédito: i Caráter – Representa o histórico de pagamento dos compromissos financeiros e contratuais; ii Capacidade – Representa o potencial financeiro para honrar os compromissos. Normalmente, são analisados os dados relativos a á renda; iii Capital – Representa a solidez patrimonial. Normalmente e analisado o patrimônio pessoal; iv Colaterais – Representa garantias adicionais oferecidas pelo adquirente para atendimento das demandas da empresa que concederá o crédito. vi Condição – Representa as condições econômicas vigentes e as características individuais.

## 2.8 ANALISE DE RELACIONAMENTO RESOLUÇÃO Nº 2682 BANCO CENTRAL DO BRASIL

Quando é solicitado pelo tomador um empréstimo onde o mesmo já possui um relacionamento com a instituição financeira, o relacionamento dele é significativo, com isso, o credor avalia o tomador do crédito em pontuações em seus compromissos adquiridos. Diante da prevenção de risco o Banco Central do Brasil (como disponibilizado na tabela 1) elenca escalas onde esses tomadores são

avaliados por pontualidade na amortização e no cumprimento de suas obrigações, de acordo com a Resolução nº 2682.

Com a tabela sendo a base das avaliações realizada pelo credor é de suma importância liberar o crédito conforme seu cliente é classificado, assim podendo optar pelo limite desejável para o tomador junto ao juros e prazo.

Segue abaixo o quadro disponível pelo Banco Central do Brasil (BACEN) conforme a resolução nº 2682, de 21 de dezembro de 1999.

**Tabela 1: Classificações de Risco**

Dias de atraso	Nível de Risco	%
0	AA	0,00
1 a 14	A	0,50
15 a 30	B	1,00
31 a 60	C	3,00
61 a 90	D	10,00
91 a 120	E	30,00
121 a 150	F	50,00
151 a 180	G	70,00
Superior a 180	H	100,00

Fonte: Bacen 1999. Elaboração da autora.

O modelo de *credit scoring* (Pontuação de Crédito) oferecem vantagens para instituições que sabem desenvolvê-los. Os modelos simples e de fácil interpretação, capacitando os credores a proporcionar um melhor serviço ao consumidor, já que ganham habilidade em aprovar ou negar um pedido de empréstimo. (ALTMAN 1998 e SOUZA 2008 APUD FERREIRA ET AL 2011).

## 2.9 POLITICA DE CRÉDITO

Newlandes Jr, (2011) define: Dependendo das condições internas e externas, a alta administração pode alterar os prazos de captação e aplicação de recursos, as taxas de juros, as garantias, os critérios de análise do crédito, o que determinará a rentabilidade e o risco do negócio de um banco. A esse conjunto de medidas,

chamamos de Política de Crédito, que compreende as decisões estratégicas da empresa. Um elemento fundamental da Política de Crédito da instituição financeira é a mensuração e o gerenciamento do risco da operação.

## 2.10 CRÉDITO DIRETO CONSUIDOR (CDC)

De acordo com Pereira (2013) o Crédito direto ao consumidor (CDC) é destinado ao financiamento de bens e serviços, e outros bens de consumo duráveis. Identificadas às necessidades de recursos de clientes e conhecendo os produtos do banco, pode se caminhar em direção ao entendimento das condições do empréstimo, quanto aos seus proponentes, alguns fatores são comuns a todos os empréstimos e devem ser esclarecidos como: finalidade do empréstimo, o montante pretendido pelo cliente, o prazo de vencimento, a forma de pagamento, as garantias e o custo do dinheiro para o cliente. As operações com garantia é uma forma de obtenção de maior segurança no cumprimento da obrigação por parte do devedor, sendo que as garantias não devem ser consideradas como fonte primária de pagamento.

## 2.11 PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pereira (2013) define: Dependendo o tipo de necessidade do recurso é que define o prazo ideal para financiar o cliente, a forma de pagamento em geral pode ser em parcela única no vencimento ou em varias parcelas de modo a compatibilizar seus vencimentos e com a capacidade de pagamento do cliente, Os encargos podem ser antecipados ou pagos no final quando se trata de vencimento de uma parcela única. Quando e pago em várias parcelas, geralmente o cliente vai pagando os encargos juntamente.

## 2.12 DECRETO LEI N° 5.452 DE 1° DE MAIO DE 1943

Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do trabalho CLT, aprovado pelo decreto lei n° 5.452 de 1° de maio de 1943 poderão autorizar, de forma irrevogável e irreatável, o desconto em folha de pagamento ou na remuneração disponível dos valores referentes a empréstimos. O desconto mencionado também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, com um limite de até trinta e

cinco por cento, sendo cinco destinado para amortizar despesa por meio do cartão de crédito ou realizar saque por meio do cartão de crédito.

## 2.13 CLIENTE

Precisamente, cliente é o recebedor de um produto ou serviço com isso Kotler (2003, p.25), diz que as empresas têm a necessidade da evolução, elas precisam evoluir no foco da construção de novos produtos para foco na conquista de novos clientes.

“Um nicho atraente tem as seguintes características: os clientes têm um conjunto de necessidades distintas; os clientes concordam em pagar um preço mais alto à empresa que melhor suprir essas necessidades; o nicho não costuma atrair outros concorrentes, e o nicho gera receitas por meio da especialização e tem potencial para crescer e gerar lucros maiores.” (KOTLER, 2000, p.279)

Desta forma os clientes possui uma necessidade diversa, assim estão dispostos a pagar com um preço mais elevado em busca de suprir o que necessário a ele.

## 3 METODOLOGIA

Este estudo foi caracterizado por uma pesquisa de método quantitativo, com a finalidade de obter informações sobre a opinião dos clientes pessoa física que já adquiriram o empréstimo pessoal crédito direto consumidor (CDC) no município de Anchieta ES, focando nas facilidades e dificuldades do crédito pessoal, o campo de aplicação dos questionários foi no centro da cidade de Anchieta ES à escolha deste teve, pois o fácil acesso de grande índice de movimentação de pessoas.

Os questionários utilizados durante a pesquisa têm quinze perguntas tendo a divisão em: i Dados pessoais; ii Dados do ultimo empréstimo adquirido, iii Finalidade dos empréstimos e informações sobre o mesmo. O período de pesquisa ocorreu em 15 dias uteis do dia 01 a 23 de junho de 2017 e a entrevista totalizou com 90 pessoas aplicadas de modo aleatório com idades e sexo diferente.

## 4 ANÁLISES DE DADOS

**Tabela 2: Resumo da Caracterização da Amostra**

Gênero	Feminino	51%
	Masculino	49%
Idade	Entre 18 e 30 anos	19%
	Entre 21 e 40 anos	19%
	Entre 41 e 50 anos	16%
	Entre 51 e 60 anos	17%
	Acima de 61 anos	30%
Grau de Instrução	Não alfabetizado	3%
	Ensino Fundamental Incompleto	16%
	Ensino Fundamental Completo	16%
	Ensino Médio Incompleto	8%
	Ensino Médio Completo	29%
	Superior Incompleto	9%
	Superior Completo	20%
Renda Familiar	R\$: 937,00	19%
	Entre R\$ 938,00 a R\$ 2.000,00	43%
	Entre R\$ 2.001,00 a R\$ 3.500,00	21%
	Acima de R\$ 3.501,00	17%
Estado Civil	Casado (a)	50%
	Solteiro (a)	29%
	Divorciado (a)	8%
	Viúvo (a)	10%
	União Estável	3%

Fonte: Elaborado pelo autor.

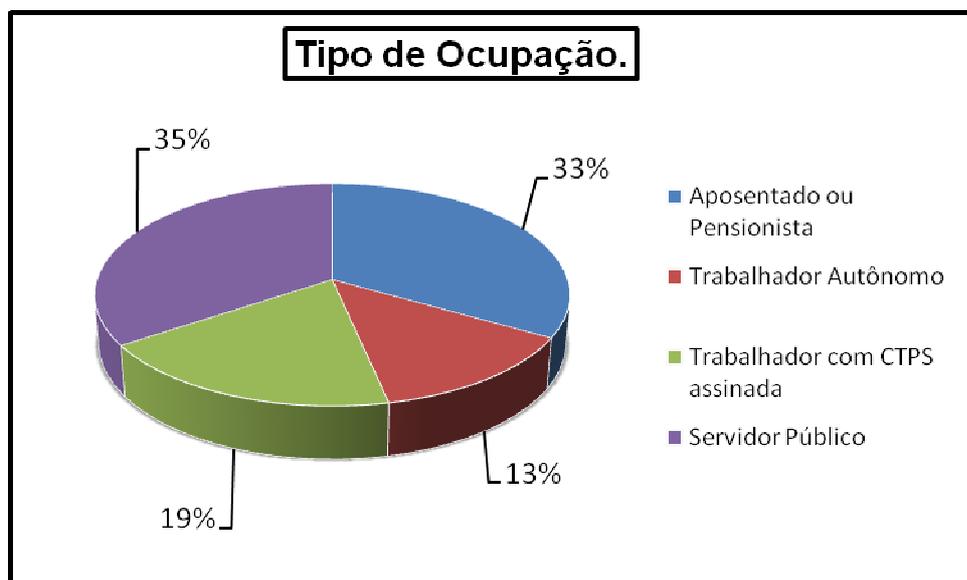
Entre 90 questionários aplicados 51% e do gênero feminino e 49% gênero masculino, 19% tem a idade de 18 a 30 anos, 19% 31 á 40 anos, 15% 41 a 50 anos, 17% 51 a 60 anos, 30% mais de 60 anos.

A incidência de maior número de pessoas que responderam ao questionário encontra-se com idade maior de 61 anos que são aposentados e pensionistas, os mesmo relatam que recebem salários em conta bancária com isso há facilidade na aquisição de novos contratos de empréstimos.

No que se refere à escolaridade entre os entrevistados 3 % não é alfabetizado, 15% ensino fundamental incompleto, 16% ensino fundamental completo, 8% ensino médio incompleto, 29% ensino médio completo, 9% superior incompleto, 20% superior completo e que 19% tem renda mensal de novecentos e trinta e sete reais, 43% recebe na faixa de novecentos e trinta e oito reais á dois mil reais, 21% dois mil e um reais á três mil e quinhentos reais e 17% tem renda superior a três mil e quinhentos e um reais mensal.

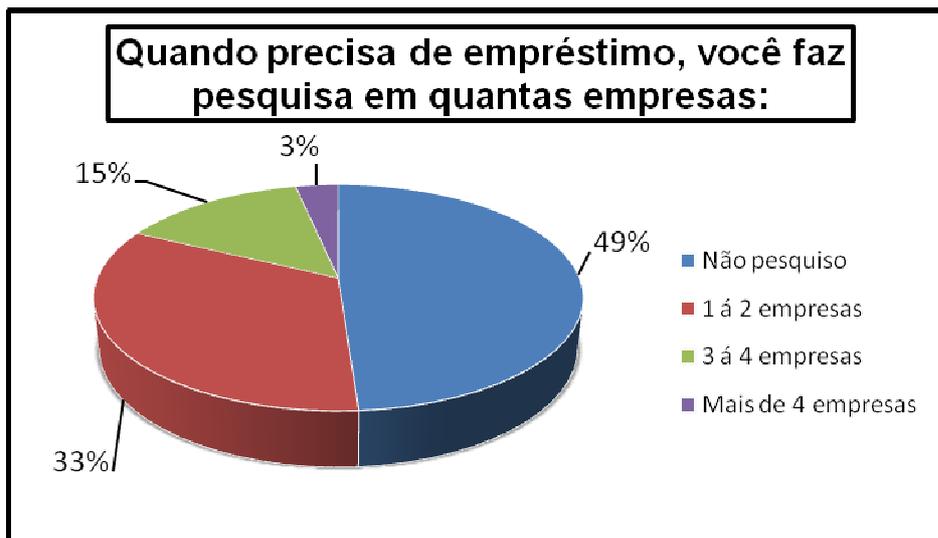
O gráfico demonstra que dos 90 entrevistados o estado civil é, 29% solteiro (a), 50% casado (a), 8% divorciado (a), 10% viúvo (a), 3% com união estável.

Por serem considerados adultos e 30% idosos aposentados e pensionista maior de 61 anos, como mostra a tabela, é normal que se encontre um número maior de casados.



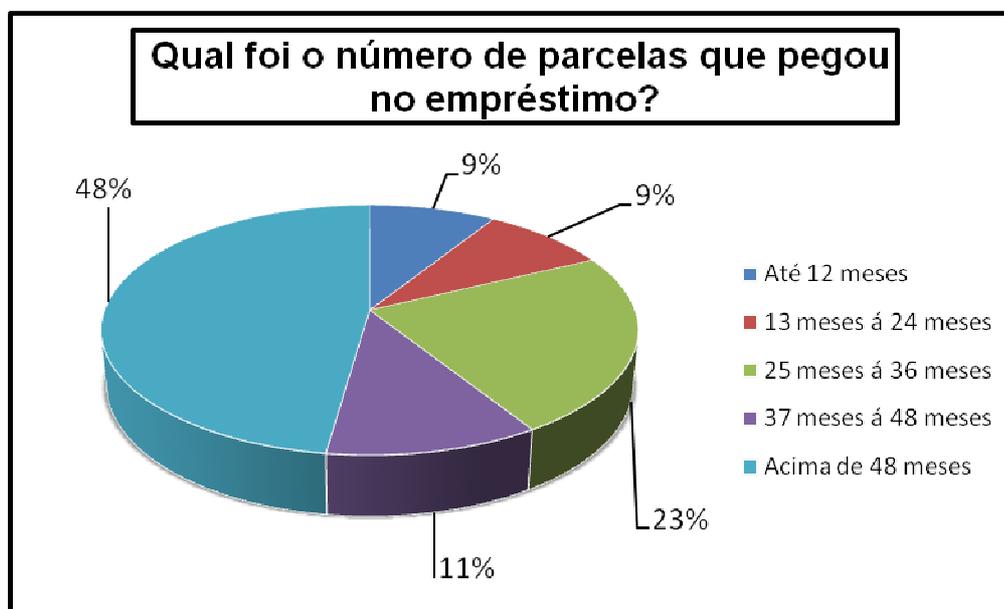
**Gráfico 1:** Tipo de Ocupação trabalhista? Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os 90 entrevistados do gráfico 1 mostra que, 33% e aposentado ou pensionista, 13% trabalhador autônomo, 19% trabalhador com registro Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), 35% sendo servidor público.



**Gráfico 2:** Quando precisa de empréstimo, você faz pesquisa em quantas empresas? Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico 2 apresenta que dos 90 entrevistados 49% não pesquisa onde fazer o empréstimo, 33% das pessoas procuram analisar 1 á 2 empresas, 15% 3 á 4 empresas e 3% analisa mais de 4 empresas.



**Gráfico 3:** Qual foi o número de parcelas que pegou no empréstimo? Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico 3 mostra que, 9% dos clientes dividiram seu empréstimos até 12 meses, 9% de 13 a 24 meses, 23% dividiram com parcelas de 25 a 36 meses, 11% dividiram de 37 a 48 meses, 48% dividiram acima de 48 meses.

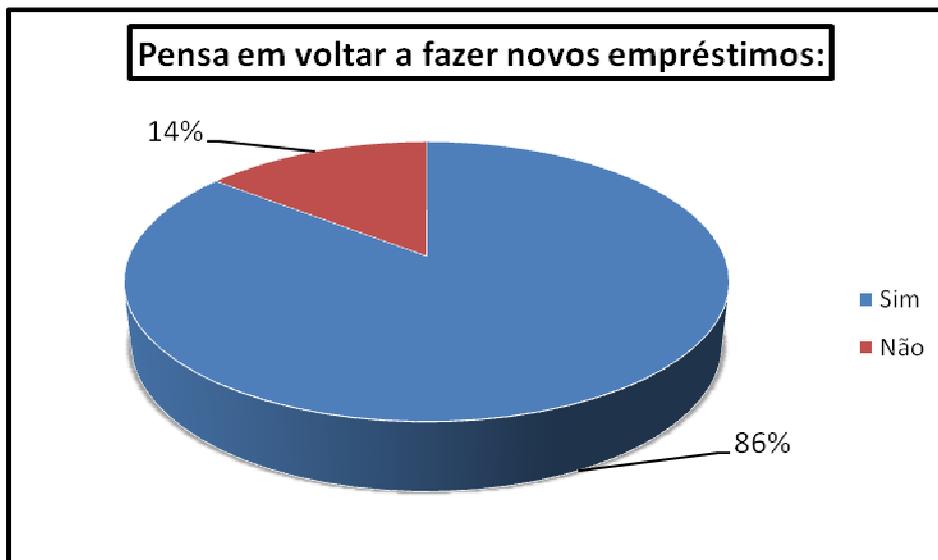
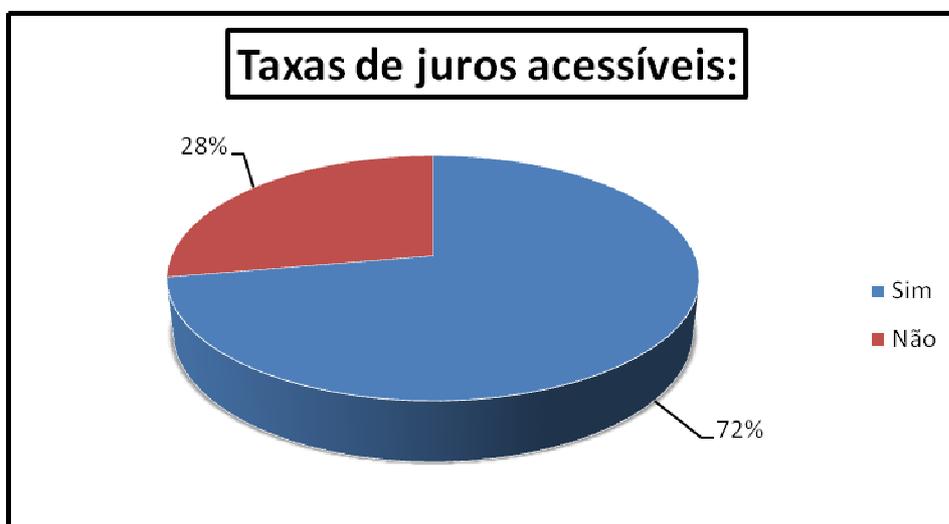


Gráfico 4: Pensa em voltar a fazer novos empréstimos? Fonte: Elaborado pelo autor.

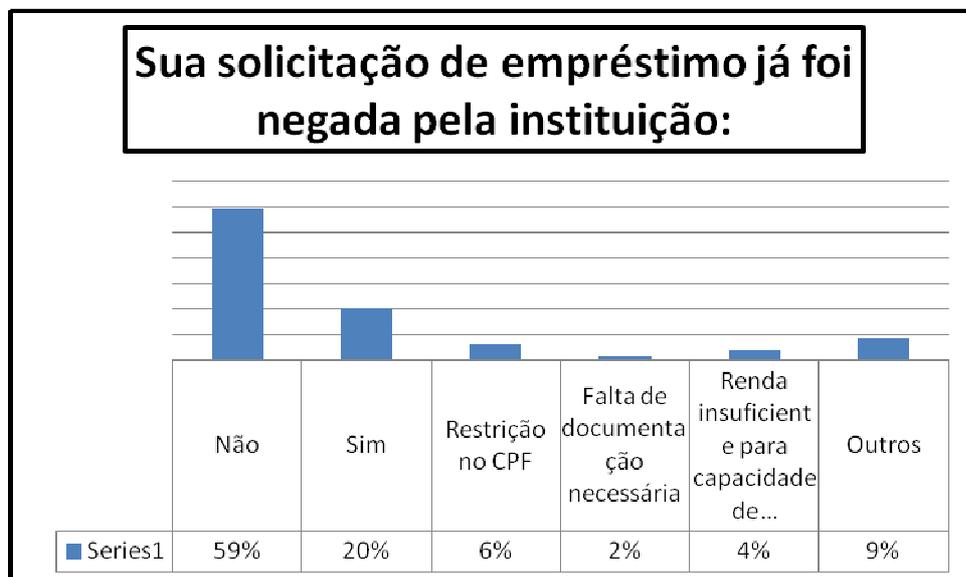
De acordo com o gráfico 4, dos 90 entrevistados 86% pretende realizar novos contratos de empréstimos e 14% não pretende mais contratar os mesmos relataram que pretende educar financeiramente.

A maioria das pessoas que adquiram o empréstimo pessoal futuramente pensa em adquirir novamente. O que mostra a ideia de (Schickel, 2000,p.159) citando que [...] as pessoas estão frequentemente se se vendo as voltas com o dilema da conjugação de seus recursos finitos, assim para suprir suas necessidades do consumismo apelam pelas operações financeiras.



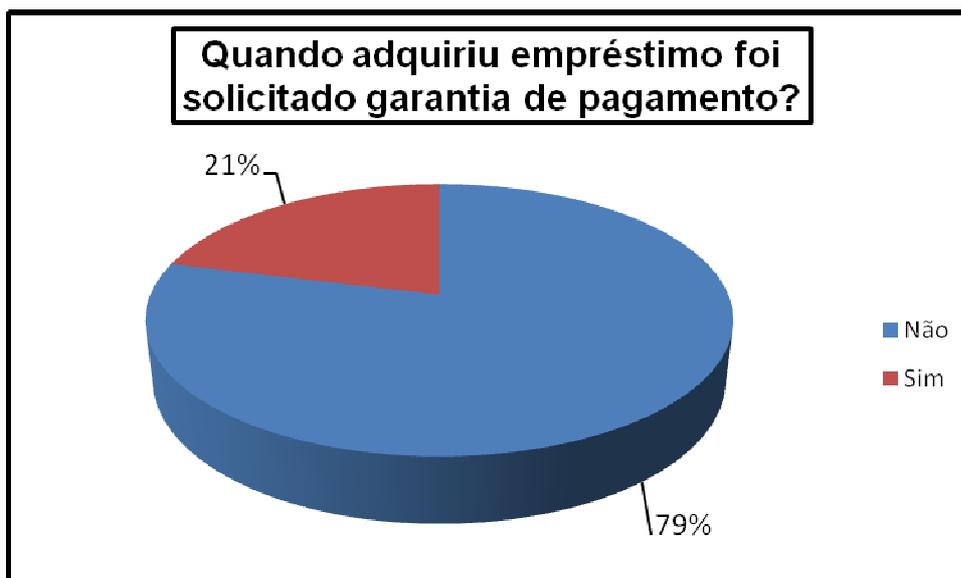
**Gráfico 5:** Taxas de juros acessíveis? Fonte: Elaborado pelo autor.

A amostra confirma a tese de (Kotler, 2000,) os clientes ficam satisfeito quando sua necessidade e suprida e concordam a pagar o valor necessário apesar de estarem satisfeito como o gráfico 5 mostra, 72% das pessoas entrevistadas achou a taxa acessível, e 28% relataram que a taxa estava elevada que o deixou surpreso no termino do contrato, como relatado por Pereira (2013) às condições de pagamento devem ser estabelecida na hora da contratação expondo o custo do dinheiro adquirido.



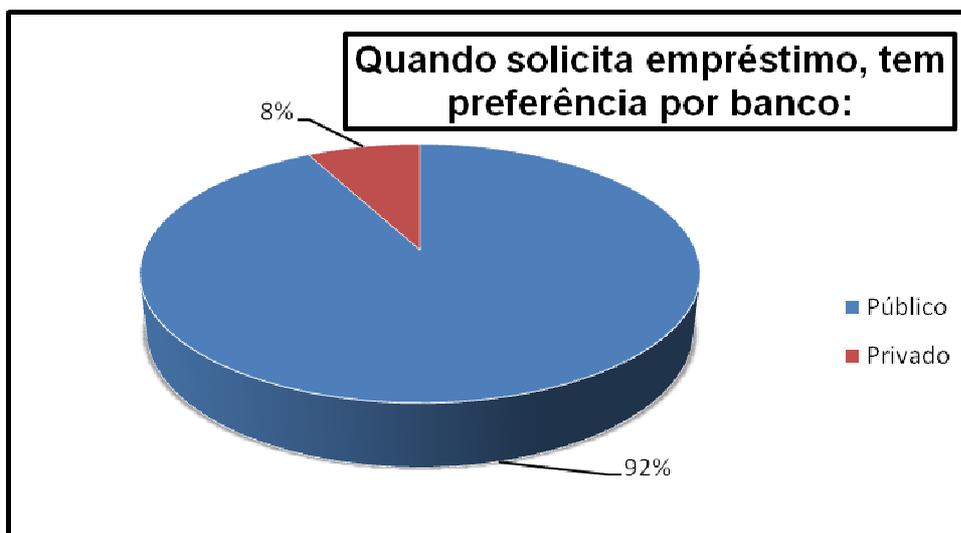
**Gráfico 6:** Sua solicitação de empréstimo já foi negada pela Instituição Financeira? Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo com o gráfico 6 dos 90 entrevistados, 59% nunca rejeitaram o empréstimo pra eles e 20% teve o empréstimo negado, 6% com restrição em seu CPF, 2% não levou a documentação necessária, 4% a renda era insuficiente para capacidade de pagamento e 9% relatou que o ultimo relacionamento com a Instituição a análise de comportamento foi ruim. Altman (1998) e Souza (2008) diz que usasse um critério de classificação adotada pela Resolução n° 2.682/99 que define as classes de risco e o respectivo provisionamento para operações de crédito.



**Gráfico 7:** Quando adquiriu empréstimo foi solicitado garantia de pagamento? Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico 7 mostra que 79% das pessoas não precisaram de garantia de pagamento e 21% precisou colocar carro ou casa como garantia. A garantia para o empréstimo torna a concessão do crédito mais segura no cumprimento da obrigação por parte do devedor, a garantia não deve ser considerada como fonte primária de pagamento, (PEREIRA 2013).



**Gráfico 8:** Quando solicita empréstimo, tem preferência por banco? Fonte: Elaborado pelo autor.

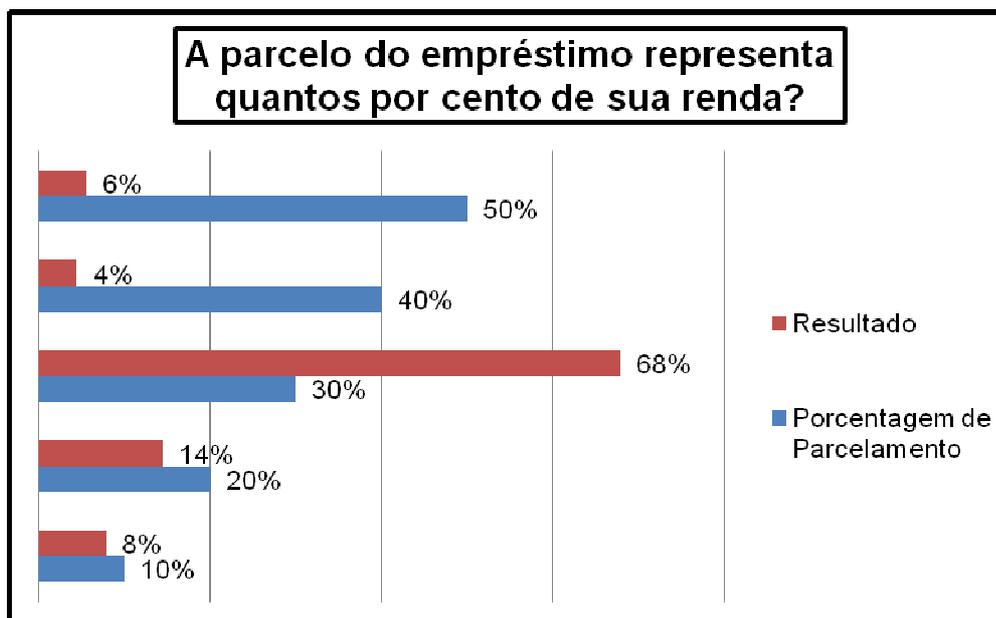
Entre os 90 entrevistados como mostra o gráfico 8 que, 92% prefere quando contratar o empréstimo Instituições financeira pública, e 8 % Instituição Financeira privada. Por intermédio dos dados coletados obteve-se que a escolha de um banco

público e bem maior de uma instituição privada devido ao fato que existe na cidade Anchieta ES 3 bancos públicos, um banco privado e 1 instituição financeira de crédito.



**Gráfico 9:** O objetivo do empréstimo? Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo com o gráfico 9 dentre os 90 entrevistados, 44% contratou o empréstimo para realizar um investimento financeiro no seu imóvel, e 56% foi para pagamento de dívida.



**Gráfico 10:** A parcela do empréstimo representa quantos por cento de sua renda?  
Elaborado pelo autor.

De acordo com o gráfico 10 mostra que, 7% dos entrevistados relatam que pagam 10% de sua renda, 13% dos entrevistados pagam 20% de sua reanda para prestações de empréstimos, 20% pagam de sua renda 30%, 27% dos entrevistados relatam que pagam 40% de seus salários a prestações de empréstimos, e 33% das pessoas hoje paga a metade de seus salários a empréstimos concedidos anteriormente.

Logo, pode-se verificar que a maior porcentagem de comprometimento de parcela do empréstimo é de 30% em base do salario. O resultado se teve devido o auto índice de entrevistado aposentados, pensionista, e servidor público o qual é permitido pela lei nº 5.452 autorizar de forma irrevogável e irretroatável o desconto em folha de pagamento dos valores referentes à parcela de empréstimos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo buscou mostrar qual como os clientes conceitua o empréstimo pessoal crédito direto consumidor dado à relevância das facilidades e dificuldades na obtenção de crédito pessoal na cidade de Anchieta ES, para isso foi aplicada uma pesquisa de modo aleatório.

Por tanto foi averiguado de acordo o gráfico quatro o empréstimo pessoal e de grande importância para os entrevistados, e a maioria almeja realizar um novo contrato, de acordo com Schickel, (2000) as pessoas estão a procura de recursos finitos e estão disposto a pagar o valor necessário para suprir suas necessidades conforme KOTLER, (2000) levando a recorrer a crédito. Perguntou-se ao entrevistado conforme o gráfico dois, se ele costuma pesquisar sobre o empréstimo pessoal com mais de uma empresa ainda em quase metade das pesquisas 49% não pesquisa e não compara as taxas de juros acabam aceitando onde tem mais facilidade em adquirir o empréstimo pessoal CDC.

De acordo com Pereira (2013) a missão de um banco deve comprometer o fornecimento de recurso à necessidade de consumo de seus clientes, na visão de

alguns clientes o banco devia exigir o mínimo de informações possível assim liberando maiores volumes de recursos e cobrar as menores taxas, já na visão de alguns profissionais bancários o banco deve coletar maiores informações possíveis e aprovando limites menores e maior taxa de juros, com as taxas mais elevadas.

Salienta-se que este estudo não é concluinte, pois essa análise é limitada apenas no local da entrevista Centro de Anchieta ES, não sendo possível fazer generalizações para outras populações deste modo recomendasse que fosse feito novo estudo relacionado ao empréstimo pessoal com diferentes indivíduos, possibilitando verificar se os resultados são similares aos encontrados aqui. Recomenda-se uma análise mais focada direcionada a cada linha de crédito estabelecida pelas instituições financeiras.

## REFERÊNCIAS

Atman 1998, Souza 2008. FERREIRA, Marco et al. **Previsão de Risco de Crédito para definição do perfil de Clientes de um Banco a Varejo**, 2011 VIÇOSA/ MG.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, 1999 Resolução nº 2682 Disponível em <[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res\\_2682\\_v2\\_L.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res_2682_v2_L.pdf)> Acesso 02 jul 2017.

BRASIL PLANALTO, LEI Nº 5.452 Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)> Acesso 03 jul 2017

Carlos Arthur Newlands JR. **Sistema Financeiro e Bancário**, 2011 Elsevier Editora Ltda.

JOSE PEREIRA DA SILVA. **Gestão e Análise de risco de crédito**, 2013, Editora Atlas S.A

KOTLER, Philip – **Administração de Marketing** – 10ª Edição,. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MINSKY, H. (1992). “**Financiamento e lucros**”. In Cadernos ANGE n. 2. Rio de Janeiro: ANGE.

SANTOS, José Odalio dos, **Análise de Crédito Empresas e Pessoas Físicas**. Ed, São Paulo; Atlas 2006

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SHERR, 1989, POLITICA DE CRÉDITO: **UMA ANÁLISE QUALITATIVA DOS PROCESSOS EM EMPRESAS** , 2000, SÃO PAULO.

SOUZA, M. C. M. **Quantificação das incertezas na avaliação de projetos: o modelo utilizado na agência de fomento do Estado da Bahia**. 2008. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 154p

## APÊNDICE



Prezado respondente, Este questionário é parte integrante a pesquisa intitulada: “Análise das facilidades e dificuldades do crédito pessoal pessoa física no município de Anchieta ES” É uma pesquisa de cunho acadêmico com objetivo de colher informações para elaboração de um artigo científico para o trabalho de conclusão de curso.

1- Sexo: ( ) F ( ) M

2- Idade:

( ) de 18 a 30 anos ( ) de 31 a 40 anos

( ) de 41 a 50 anos ( ) de 51 a 60 anos

( ) mais de 60 anos

3- Grau de Instrução:

( ) Não alfabetizado ( ) Ensino Fundamental Incompleto

( ) Ensino Fundamental Completo ( ) Ensino médio Incompleto

( ) Ensino Médio Completo ( ) Superior Incompleto

( ) Superior completo ( ) Outros: \_\_\_\_\_

4- Renda:

( ) até R\$937,00

( ) entre R\$ 938,00 a R\$ 2.000,00

( ) entre R\$ 2.001,00 a R\$ 3.500,00

( ) acima de R\$ 3.501,00

5- Tipo de Ocupação:

( ) Aposentado ou pensionista

( ) Trabalhador Autônomo

- Trabalhador com CTPS assinada
- Servidor Publico

6- Estado civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)
- União estável

7- Quando precisa de empréstimo, você faz pesquisa em quantas empresas:

- Não pesquiso  1 a 2 empresas  3 a 4 empresas
- mais de 4 empresas

Porque pesquisa mais de uma empresa: \_\_\_\_\_

8- Qual foi o número de parcelas que pegou no empréstimo?

- ate 12 meses
- 13 meses á 24 meses
- 25 meses á 36 meses
- 37 meses á 48 meses
- Acima de 48 meses

9- Pensa em voltar a fazer novos empréstimos:

- Sim
- Não: \_\_\_\_\_

10-Taxas de juros acessíveis:

- Sim
- Não: \_\_\_\_\_

11-Sua solicitação de empréstimo já foi negada pela instituição:

- Não  Sim

Se a resposta acima for Sim favor selecionar uma das opções abaixo:

- Restrição no CPF
- Falta de documentação necessária
- Renda insuficiente para capacidade de pagamento
- Outros: \_\_\_\_\_

12-Quando adquiriu empréstimo foi solicitado garantia de pagamento?

- Não
- Sim: Se possível especificar a garantia: \_\_\_\_\_

14 – Quanto solicita empréstimo, tem preferência por banco:

- Privado  Público

15 – O objetivo do empréstimo:

- Investimento  Dívida

16 – A parcela do empréstimo representa quantos por cento de sua renda?

- 10%  20%  30%  40%  50%  Outros: \_\_\_\_\_