



PBPC
ISSN 2674-9432



Qualis A3
CAPES 2021-2024



DOI - Crossref

Latindex

Indexado no
Google Acadêmico

ESTRATÉGIAS DE GESTÃO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO: PREVENÇÃO DA INADIMPLÊNCIA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Anderson Schmidt, Milton Luiz Wittmann, Rosane Maria Seibert



<https://doi.org/10.36557/2674-9432.2026v5n2p1213-1233>

Artigo recebido em 23 de Fevereiro e publicado em 23 de Abril de 2026

ARTIGO ORIGINAL

RESUMO

Este estudo analisa as práticas de gestão da concessão, controle da inadimplência e recuperação de crédito, buscando identificar as formas mais adequadas de gerenciar esses processos para reduzir a inadimplência e otimizar os resultados econômico-financeiros de instituições financeiras. Para tanto explorou a complexidade da gestão de crédito, abordando desde a introdução do crédito como necessidade humana até as melhores práticas para sua concessão, manutenção e recuperação. O texto detalha a avaliação e as políticas de crédito, incluindo os três tipos principais (conservadora, moderada e agressiva), e discute os riscos inerentes ao crédito, como inadimplência e deterioração da qualidade. Além disso, o documento diferencia cobrança de recuperação de crédito, ressaltando a importância de abordagens flexíveis e a psicologia no processo de recuperação, e apresenta diretrizes e ferramentas para uma gestão eficiente, como os "6 Cs do Crédito", as etapas do ciclo de crédito e abordagens quantitativas de avaliação para a concessão de crédito, visando mitigar perdas e otimizar os resultados econômico-financeiros das instituições. Neste alinhamento, este estudo contribui para a compreensão e otimização da gestão de crédito, oferecendo percepções, práticas e estratégias para instituições financeiras que navegam suas complexidades.

Palavras-chave: Gestão de Crédito; Inadimplência; Resultados econômico-financeiros; Instituições financeiras

MANAGEMENT STRATEGIES IN CREDIT GRANTING: DEFAULT PREVENTION AND CREDIT RECOVERY IN FINANCIAL INSTITUTIONS

ABSTRACT

This study analyses credit granting, default control, and credit recovery management practices, seeking to identify the most suitable ways to manage these processes to reduce default rates and optimize the financial institutions economic and financial outcomes. To achieve this, it explored the complexity of credit management, addressing everything from the credit introduction as a human necessity to the best practices for its granting, maintenance, and recovery. The text details credit evaluation and policies, including the three main types (conservative, moderate, and aggressive), and discusses the inherent credit risks, such as default and quality deterioration. Furthermore, the document differentiates between collection and credit recovery, emphasizing the flexible approaches importance and the psychology involved in the recovery process, and presents guidelines and tools for efficient management, such as the "6 Cs of Credit," the credit cycle stages, and quantitative evaluation approaches for credit granting, aiming to mitigate losses and optimize the institutions' economic and financial results. Thus, this study contributes to the credit management understanding and optimization, offering insights, practices, and strategies for financial institutions navigating its complexities.

Keywords: Credit Management; Default; Economic-Financial Results; Financial Institutions.

Instituição afiliada – Anderson Schmidt

Mestrando em Gestão Estratégica de Organizações
Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI
andersonschmidt@aluno.santoangelo.uri.br

Milton Luiz Wittmann

Doutor em Administração
Universidade de São Paulo – FEA/USP
mwittmann@san.uri.br
<https://orcid.org/0000-0002-0305-1968>

Rosane Maria Seibert

Doutora em Ciências Contábeis
Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS
rseibert@san.uri.br
<https://orcid.org/0000-0001-9477-9948>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



1 INTRODUÇÃO

Desde o princípio da humanidade, o objetivo do ser humano é melhorar sua qualidade de vida ao longo de diferentes gerações. Neste porvir, desenvolveu novas formas de produção e consumo, seja para adquirir bens de uso e consumo próprio como para a comercialização e mais recentemente vem aprimorando a criação de produtos tecnológicos buscando novos conhecimentos e experiências a partir da revolução científico-tecnológica, mais recentemente a Inteligência Artificial com o advento da quarta revolução industrial (Wittenberg; Schieseck; Niggemann, 2024; Harari, 2016, Frieden, 2008).

Pessoas, com objetivos de investir, dependem de recursos financeiros para a realização de projetos futuros ou mesmo para situações emergenciais em momentos de dificuldades (Silva; Santos; Henrique, 2024). Porém, devido à baixa renda ou demais adversidades, não possuem reservas financeiras, seja essa de oportunidade ou emergência, ou ainda, mesmo as tendo, não as consideram como primeira opção de utilização no momento, seja por estarem em aplicações financeiras com bom rendimento de juros. Nesse momento, o crédito compreende ser a obtenção de recursos de terceiros, como opção para consumo e ou aproveitamento de novas oportunidades de investimentos (Prates; Freitas, 2013).

Nesta senda, as instituições financeiras, como bancos e cooperativas de crédito ou agências de investimentos tornam-se como alternativas. Essas organizações, visam o empréstimo de certo valor, confiando ao devedor um prazo para a devolução acrescido de juros e por vezes tarifas e impostos regulamentais. Tais empresas partem da premissa da confiabilidade de que a dívida seja honrada pelo cliente relacionado à credibilidade por consultas a sistemas de crédito responsáveis pela medição do risco de ocorrer inadimplência, o que é calculado de acordo com o histórico financeiro de cada indivíduo associado a aprimoradas técnicas de projeção e de modelos quantitativos de modo a discriminar graus de riscos em empréstimos (Louzada; Ara; Fernandes, 2016; Prates; Freitas, 2013).

Este artigo tem como base proporcionar análises de outorga de crédito a clientes captadores de recursos financeiros, qualificando práticas de concessão a pessoas jurídicas ou pessoas físicas. Neste porvir, o objetivo do artigo consiste em analisar práticas de gestão da concessão, controle da inadimplência e recuperação de crédito, buscando identificar as formas mais adequadas de gerenciar esses processos para reduzir a inadimplência e otimizar os resultados econômico-financeiros de instituições financeiras. Assim, por meio de revisão bibliográfica e documental, com análise dos conteúdos revisados, discriminam-se métodos de controle sobre a concessão de crédito de forma a diagnosticar problemas existentes e elaborar um roteiro contributivo baseado nos estudos sobre crédito, desde a elaboração de políticas de crédito e a sua concessão, passando pela prevenção das prováveis inadimplências, até a recuperação dos possíveis créditos em prejuízo, objetivando alavancar os resultados econômico-financeiros.

O estudo contribui para a minimização dos riscos de inadimplência dos clientes e da insolvência das instituições financeiras ao oferecer um panorama abrangente da

gestão de crédito. Ao detalhar desde a avaliação e as políticas de crédito até a diferenciação entre cobrança e recuperação, o artigo fornece diretrizes e ferramentas para as etapas do ciclo de crédito. Essa abordagem permite que as instituições financeiras identifiquem e gerenciem proativamente os riscos inerentes ao crédito, como a deterioração da qualidade e a inadimplência. Ao aplicar as melhores práticas e estratégias apresentadas, as instituições financeiras podem otimizar seus processos de concessão, manutenção e recuperação de crédito, resultando em menor perda por créditos duvidosos e, conseqüentemente, em maior lucratividade e solidez financeira. A ênfase em abordagens flexíveis e na psicologia no processo de recuperação também equipa as instituições financeiras com métodos mais eficazes para reverter situações de inadimplência, fortalecendo sua resiliência e protegendo sua sustentabilidade a longo prazo.

2 CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Segundo o Banco Central do Brasil (BCB, 2013), o crédito é uma fonte adicional de recursos que não são seus, mas obtidos de terceiros (bancos, financeiras, cooperativas de crédito e outros), que possibilita a antecipação do consumo para a aquisição de bens ou contratação de serviços. Portanto, se entende que o crédito se dá a partir de uma operação financeira, na qual se buscam recursos de outrem para satisfazer alguma necessidade, oportunidade de aquisição ou investimento. De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa Michaelis (2025), crédito tem o sentido de confiança, confiabilidade, credibilidade. Nesse viés, se interpreta como merecimento de receber algum valor por sua reputação e bons indicadores financeiros, que permitem que a sujeito obtenha a concessão desse valor.

Contudo, ressalta-se que o mercado de crédito no Brasil passou por uma transformação significativa com a estabilização econômica trazida pelo Plano Real. Antes disso, durante os anos 1980 e início dos 1990, o cenário era marcado por alta inflação e baixa propensão a investimentos, com bancos e empresas lucrando principalmente com operações de tesouraria e a intermediação de títulos governamentais. Com a estabilidade monetária pós-Plano Real, os bancos perderam os ganhos com o "float" (ganho inflacionário sobre depósitos) e as empresas foram forçadas a buscar rentabilidade em suas atividades operacionais em um ambiente mais competitivo. Essa mudança impulsionou uma demanda por crédito para investimentos por parte do setor produtivo e uma necessidade crescente dos bancos de expandir suas carteiras de crédito para compensar a queda das receitas inflacionárias (Jacob, 2003).

Apesar desse ambiente, a expansão do crédito no Brasil não atingiu os níveis esperados, principalmente em comparação com países industrializados e emergentes, onde o estoque de crédito ao setor privado em relação ao PIB frequentemente supera 100%, enquanto no Brasil gira em torno de 30%. Isso se deve, em parte, ao comportamento das instituições financeiras, um comportamento mais conservador devido às legislações inerentes. Há uma forte inclinação dos bancos em conceder empréstimos com garantias, preferencialmente recebíveis, o que limita a capacidade de crédito das empresas. Esse cenário leva a um racionamento de crédito, onde as empresas têm seu acesso a recursos financeiros condicionado a uma parcela relativamente pequena de seu faturamento anual, mesmo com as mudanças

institucionais a partir de 2000 que visavam criar condições mais seguras para o setor, como o imobiliário, e facilitar o acesso ao crédito para pessoas físicas (Jacob, 2003; Mendonça; Sachsida, 2013).

A expansão do crédito, especialmente o imobiliário, no Brasil também foi impulsionada por fatores como medidas de incentivo à aquisição da casa própria, porém, se alterando pelas variações da taxa Selic. No entanto, o canal de transmissão da política monetária e seus efeitos no crédito são complexos. Embora o crédito bancário amplifique e propague as alterações na taxa de juros, sua dinâmica no Brasil difere, por exemplo, da crise subprime nos EUA, devido à menor participação do crédito imobiliário no PIB brasileiro. Além disso, a condição creditícia é considerada um fator endógeno, influenciando a resposta dinâmica da política monetária. Existe a percepção de que os agregados de crédito podem seguir um movimento contrário ao ciclo de negócios, com famílias e empresas utilizando o crédito para suavizar os efeitos adversos da economia, o que adiciona outra camada de complexidade à sua gestão e impacto no desenvolvimento econômico (Jacob, 2003; Mendonça, Sachsida, 2013; BCB, 2025).

Este panorama sobre o crédito no Brasil estabelece a base para compreender não apenas sua definição e evolução histórica, mas também as peculiaridades do mercado nacional. Ao explorar essas dinâmicas, o próximo passo é aprofundar as metodologias e ferramentas que as instituições financeiras utilizam para avaliar e conceder crédito, buscando mitigar riscos e otimizar a lucratividade, o que será detalhado nos tópicos seguintes.

2.1 Avaliação e concessão de crédito

O Serviço de Proteção ao Crédito Brasil (SPC, 2024:A) é uma organização de gestão e inteligência de dados financeiros, com intuito de levar mais saúde financeira a pessoas físicas e jurídicas no País. É um órgão de proteção ao crédito que atua há mais de 60 anos no Brasil, com contato direto no CDL (Câmara de Dirigentes Lojistas) e vende, a lojistas e instituições financeiras, a relação de pessoas físicas e jurídicas que estão negativadas, fundado em 1955 em São Paulo e se consolidando como a maior entidade de proteção de crédito do país. Conforme o SPC Brasil (2024:B: C), a concessão de crédito é um processo pelo qual uma instituição financeira — como bancos, cooperativas de crédito, financeiras ou fintechs — disponibiliza recursos financeiros para um solicitante, que pode ser uma pessoa física ou jurídica, com a promessa de pagamento futuro, sendo um processo fundamental para os que estão em busca de recursos financeiros.

Para concessão de crédito leva-se em consideração fatores, como: histórico de crédito, score de crédito, renda, capacidade de pagamento, garantias, finalidade do crédito, relacionamento com instituição financeira e análises de risco. Sendo que, após receber a solicitação de crédito, a instituição financeira consulta bancos de dados, como o SPC Brasil, para verificar o histórico de crédito do solicitante. Na sequência, a renda é analisada, para assegurar que o solicitante possui capacidade financeira para cumprir com as parcelas do crédito tomado. A relação entre o tomador a instituição financeira, baseia-se em consultas que devem ser feitas no SCR - Sistema de Informações de Créditos, além de avaliar a balança entre respaldo patrimonial e endividamento. Junto

a essas verificações, pode ser solicitada uma garantia, real ou pessoal, a depender da linha a ser contratada, da política de crédito da instituição ou do próprio risco de crédito que o tomador apresenta (BCB, s. d. A; B; SPC, 2024: A; B; C).

A avaliação e concessão de crédito, na perspectiva de Fortuna (2012), destacam a importância da análise de rácios financeiros, indicadores calculados a partir de dados retirados das demonstrações financeiras de uma organização, para diagnosticar a capacidade de reembolso de clientes e empresas, otimizando a gestão de riscos e maximizando o retorno das operações. O trabalho explora a implementação de métricas de avaliação de performance baseadas no valor, além dos indicadores tradicionais. Portanto, a autora aponta para a necessidade da adoção dessas métricas para maximizar a criação de valor na concessão de crédito, direcionando o capital para operações com maior retorno econômico.

Para Cardoso (2023), a avaliação e concessão de crédito focam na análise econômico-financeira de empresas em busca de financiamento. Os resultados indicam que o Scoring, embora utilizado, apresenta baixa eficácia devido à falta de atualização e declaração de demonstrações financeiras por parte das empresas brasileiras, resultando em pontuações imprecisas. O estudo, ao identificar essa lacuna, sugere a importância de ações preventivas para reduzir a inadimplência e os custos operacionais, elementos fundamentais para os spreads bancários. Complementarmente, para Cardoso e Lima (2024), a avaliação e concessão de crédito são delineadas por um processo rigoroso que integra histórico da empresa, documentação, garantias, saúde financeira, fluxo de caixa, endividamento, governança corporativa e perspectivas de mercado para classificar o risco do cliente, desde "AAA" para clientes "alfa" até "D" para clientes "beta", visando minimizar riscos de inadimplência e otimizar a segurança financeira das operações.

2.2 Políticas de concessão de crédito

De acordo com a Serasa Experian - Empresa Brasileira de Análises e Informações para Decisões de Crédito e Apoio a Negócios, fundada em 1968 por iniciativa da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), como ação cooperada entre diversos bancos, para padronizar relatórios e formulários, criou-se uma ficha cadastral única. Dessa forma, para proporcionar rapidez nas decisões bancárias e melhor controle do sistema financeiro a política de crédito, instituiu um conjunto de regras que direciona a instituição financeira para a tomada de decisão de conceder crédito a um cliente, pessoa física ou jurídica indicando limites de valor a ser concedido conforme o nível de risco com o qual a instituição aceita operar (Serasa Experian, 2024).

A seguir, de acordo com o Serasa Experian (2024) são indicados os passos para a confecção de uma melhor política de crédito:

- Determinar o público-alvo;
- Definir valores mínimos e máximos que podem ser ofertados, as taxas de juros aplicáveis, os prazos e condições para pagamento conforme cada linha de crédito e as sanções em caso de inadimplência;
- Buscar metas específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais (SMART);

- Segmentar os clientes em carteiras para ajustar a política de crédito de acordo com as necessidades de cada grupo;
- Utilizar ferramentas que forneçam informações sobre os clientes como, histórico financeiro, para identificar potenciais riscos de crédito;
- Automatizar processos de solicitação de crédito, com parâmetros a serem definidos, para mitigar os riscos de fraude e erros humanos e oferecer uma experiência mais fluida ao cliente;
- Elaborar um eficiente procedimento de gestão de riscos e cobranças, que deve focar em medidas preventivas, minimizando as inadimplências;
- Estabelecer um processo claro de cobrança, com etapas bem definidas, em casos de não pagamentos.

Estabelece-se, neste porvir, a importância de compreender duas políticas de crédito. A primeira funciona como instrumento de definição de quem será aprovado ou não para a carteira de clientes ou para tomar certo crédito. Já a segunda, possui como objetivo rentabilizar ao máximo o consumidor já inserido na carteira, baseada no comportamento financeiro do contratante nos últimos períodos (Serasa Experian, 2024).

Essas políticas associam-se a três momentos do ciclo de crédito: entrada, manutenção e cobrança. Primeiramente, o cliente inicia seus relacionamentos com a instituição por meio de um processo de concessão de crédito. Logo após, ele passa a usar, pagar ou não pagar o crédito, momento em que é necessário o acompanhamento para entender se o limite desse cliente será ampliado ou reduzido analisando se ele será mantido na carteira ou até mesmo eliminado. Por fim, as políticas são aplicadas nas fases de cobrança preventiva, pequenos atrasos e prejuízos, nos quais esses consumidores podem ser movidos para carteiras de clientes inadimplentes, indicando a construção de modelos específicos (Serasa Experian, 2024).

Contudo, as políticas de crédito podem ter diferentes graus de flexibilidade e rigidez na concessão de crédito, a depender do objetivo da instituição e análises de risco de crédito máximo que a instituição aceita, público-alvo e momento dos clientes, da própria organização e do mercado financeiro. O Serasa Experian (2024) cita três tipos principais de políticas de crédito: a conservadora, a moderada e a agressiva.

Uma política de crédito conservadora tem por característica a adoção de critérios rigorosos para a concessão de crédito, focando na minimização de riscos e preservação do capital da instituição, aceitando risco menor de crédito. Geralmente, impõe restrições mais severas quanto ao perfil dos clientes, histórico financeiro dos mesmos, valores máximos a ofertar e exigindo forte comprovação de renda e garantias. Tal política reduz a possibilidade de inadimplência e perdas financeiras, porém, pode limitar o crescimento da carteira e reduzir a oferta de crédito, devido ao provável não atendimento dos critérios estabelecidos. Mesmo assim, possui a vantagem em momentos de incerteza econômica ou em mercados voláteis, onde é essencial a proteção do capital.

A política de crédito moderada busca o equilíbrio entre segurança e crescimento, com oferta de crédito mais amplo, mas ainda mantendo certo controle sobre os riscos.

Nesse modelo, as exigências para concessão do crédito são menos rigorosas em comparação com a política conservadora, permitindo atingir mais clientes, incluindo os que possuem histórico financeiro com pontuais atrasos. Esse modelo permite que a instituição expanda sua base de clientes e sua carteira de crédito, assumindo certo risco, mas ainda sem comprometer completamente a segurança financeira.

A Política de Crédito Agressiva é uma abordagem mais flexível, com foco no crescimento rápido da carteira de clientes e na maximização dos lucros, essas são suas principais características. Essa estratégia pode acelerar o ciclo de crédito e gerar maiores retornos financeiros para a instituição, porém, o risco de inadimplência aumenta, visto que nessa política a concessão de crédito pode ser estendida a clientes com maior nível de perigo, perfis variados e histórico irregular ou menor capacidade de comprovação de renda. Tal política é frequentemente adotada por instituições financeiras que procuram rápida expansão ou que operam em praças competitivas. Essa política exige monitoramento mais rigoroso e uma gestão de riscos mais eficiente para evitar que os riscos assumidos nessas concessões de crédito tornem a organização insustentável.

2.3 Riscos de crédito

De acordo com Jorion (2003) em seu livro *Financial Risk Manager Handbook*, o risco de crédito é a possibilidade de que o tomador da dívida ou contraparte não cumpra com suas obrigações contratuais, resultando em perdas financeiras para o credor. Definição bastante objetiva, simplificando o entendimento de que o risco do crédito é a probabilidade de não se receber o que se emprestou. Outro conceito amplamente aceito é uma versão publicada no ano de 2000 pelo Comitê de Basileia, Basel Committee on Banking Supervision (BCBS, 2000), o principal definidor global de padrões para a regulamentação prudencial de bancos e fornece um fórum para cooperação regular em questões de supervisão bancária, que assevera que o risco de crédito se refere à possibilidade de um tomador de empréstimo ou contraparte não cumprir com as suas obrigações conforme acordado nos termos do contrato.

No Brasil, a Resolução nº 3.721, de 30 de abril de 2009, do Banco Central do Brasil, afirma que o risco de crédito é definido como:

A possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação (BCB, 2009, pg. 01).

A definição BCB (2009) é reafirmada também na Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017 (BCB, 2017), a qual abrange diversas situações que podem causar perdas para as instituições financeiras, entre elas:

- Inadimplência: quando o tomador não cumpre suas obrigações financeiras conforme acordado;
- Deterioração da qualidade do crédito: desvalorização do contrato devido à

piora na classificação de risco do tomador;

- Redução de ganhos ou remunerações: diminuição do retorno esperado devido a alterações nas condições de crédito;
- Vantagens concedidas na renegociação: perdas em função de termos mais favoráveis oferecidos ao tomador em uma possível renegociação de dívidas;
- Custos de recuperação: despesas advindas da recuperação de créditos problemáticos;
- Risco país: possibilidade de perdas em decorrência de ações governamentais no país.

No mesmo sentido, Figueiredo (2001) afirma que o risco de crédito abrange diversas categorias, como o risco de inadimplência (falta de pagamento), degradação de garantia (desvalorização dos ativos empenhados), concentração de crédito (em poucos setores ou clientes), degradação de crédito (queda na qualidade creditícia do tomador) e risco soberano (falha de pagamento por restrições do país-sede em transações internacionais).

A avaliação desse risco pode ser feita de forma subjetiva (julgamento, considerando o caráter, a capacidade do cliente, dentre outros) ou quantitativa (modelos de classificação), sendo comum a combinação de ambas as abordagens para uma análise mais completa e segura (Figueiredo, 2001; Gonçalves; Gouvêa; Mantovani, 2013). Além disso, para o correto gerenciamento desses riscos, as instituições financeiras precisam implementar estruturas eficientes de gerenciamento de risco de crédito, seguindo as orientações, diretrizes e resoluções do Banco Central do Brasil (BCB, 2009; 2013; 2017; 2024).

Segundo o SPC Brasil (2024), para facilitar a análise do risco de crédito, existem critérios para a avaliação da capacidade de um tomador de crédito cumprir suas obrigações financeiras. Conforme alguns autores (Santi Filho, 1997; Schrickel, 1995; Figueiredo, 2001), inicialmente foram selecionados 4 Cs (caráter, capacidade, capital e condições). Mais tarde Securato (2002), considerou um quinto C (colateral), que se refere às garantias que o devedor deve apresentar para viabilizar a operação de crédito. Por fim, tem-se os 6 Cs: 5Cs do crédito referentes a questões mais subjetivas e posteriormente inserido um sexto C referente a questões econômicas e financeiras das organizações (SPC Brasil, 2024: A; B; C):

- Caráter: análise do histórico financeiro do cliente com consultas em órgãos de proteção ao crédito;
- Capacidade: avaliação da capacidade do tomador em cumprir sua dívida;
- Capital: análise do patrimônio líquido de quem solicitou o crédito;
- Colateral: verificação de se existe ou se é necessária alguma forma de garantia de pagamento no futuro, se valendo de garantias reais ou pessoais;
- Condições: análise de todas as condições da solicitação de crédito, quem solicitou, qual a finalidade, quais as taxas de juros, como está a inflação, dentre outras variáveis;
- Conglomerado: focado na concessão de crédito a empresas, onde é analisada a situação econômica de outras empresas que fazem parte do mesmo grupo da que solicitou o crédito.

Para gerenciar o risco de crédito também se empregam metodologias quantitativas, utilizando técnicas como análise discriminante, regressão logística, árvores de decisão e programação linear. Esses modelos matemáticos e estatísticos são fundamentais na gestão estratégica do risco, permitindo a criação de equações que, com base em dados históricos de contratos, classificam eficientemente os clientes entre bons e maus pagadores. A implementação integrada de um modelo de *credit scoring* dinâmico — continuamente aprimorado com o desenvolvimento do banco de dados de clientes — representa um diferencial competitivo significativo, otimizando a tomada de decisões e minimizando a exposição a riscos (Casa Nova, 2013; Gonçalves; Gouvêa; Mantovani, 2013).

De acordo com Gonçalves, Gouvêa e Mantovani (2013), há sete passos para se construir um modelo de *credit scoring*:

- 1) Levantamento de uma base histórica de clientes;
- 2) Classificação dos clientes de acordo com o padrão de comportamento e a definição da variável resposta (tipo de cliente);
- 3) Seleção de amostra aleatória representativa da base histórica;
- 4) Análise descritiva e preparação dos dados;
- 5) Escolha e aplicação das técnicas a serem utilizadas para a construção do modelo (análise de regressão logística; análise discriminante, regressão linear e árvores de decisão; ou análise de sobrevivência;
- 6) Definição dos critérios de comparação dos modelos (indicador de acertos e ou estatística de Kolmogorov-Smirnov (KS)); e
- 7) Seleção e Implantação do melhor modelo.

Estes conceitos e critérios apresentados, evidenciam precauções que as instituições financeiras precisam tomar quando analisam uma possível concessão de crédito, a fim de mitigar as possíveis perdas de retorno ou não tornar o processo de recebimento da dívida mais custoso e demorado.

2.4 Manutenção de crédito

No que tange a manutenção de crédito, o Banco Central do Brasil estabelece diretrizes para a gestão e manutenção de modelos internos de mensuração e classificação do risco de crédito. Destaca, na Instrução Normativa nº 487, de 05 de julho (BCB, 2024), a importância de manter os sistemas internos eficazes para avaliar e classificar o risco de crédito e implementar controles internos robustos e uma gestão de riscos alinhada as normas vigentes.

O International Accounting Standards Board (IASB, 2014), uma entidade independente responsável pela emissão de normas internacionais de contabilidade (IFRS - International Financial Reporting Standards), iniciou em 2008 o desenvolvimento da IFRS9, que substituiu a IAS 39 (Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração), com foco na mensuração e no reconhecimento de perdas de créditos esperadas. A versão final da IFRS9 foi emitida em julho de 2014 e colocada em prática em 01 de janeiro de 2018 pelas instituições.

A relação entre a IFRS9 e o risco e manutenção de crédito está no modelo de

perda esperada baseada em três estágios de risco de crédito, sendo eles: Estágio 1: operações com risco de crédito baixo, sem deterioração significativa; Estágio 2: operações com risco de crédito aumentados, com deterioração significativa; e Estágio 3: operações em default ou inadimplência.

A manutenção de crédito está diretamente ligada ao estágio em que se encontra um ativo financeiro. A depender do estágio, a instituição precisa recalculas as provisões de perdas, ou seja, para uma eficiente manutenção de crédito, se deve identificar rapidamente as mudanças nos riscos dos ativos e realizar medidas adequadas para impedir ou reduzir perdas futuras (IASB, 2014).

Em suma, a manutenção de crédito é um pilar para a estabilidade e lucratividade das instituições financeiras, sendo balizada por diretrizes rigorosas do Banco Central do Brasil (BCB, 2009; 2013; 2017; 2024) e pelas normas contábeis internacionais (IASB, 2014). Essa norma, em particular, ao classificar os ativos financeiros em três estágios de risco (baixo, aumentado e default), obriga as instituições a recalcularem proativamente as provisões para perdas. Essa abordagem permite que as organizações identifiquem rapidamente as mudanças no perfil de risco dos ativos, implementem controles internos robustos e, conseqüentemente, tomem medidas adequadas para prevenir ou mitigar perdas futuras, garantindo uma gestão de crédito eficaz e alinhada às melhores práticas regulatórias.

2.5 Recuperação de crédito

A psicologia desempenha um papel crucial na compreensão e recuperação do crédito, especialmente no contexto do endividamento contemporâneo. A psicologia econômica revela que o endividamento não é meramente uma questão financeira, mas está intrinsecamente ligado a fatores comportamentais e psicológicos como compras compulsivas, comparação social, materialismo e vulnerabilidade de consumo. Esses aspectos não econômicos podem impulsionar o endividamento e, conseqüentemente, afetar negativamente o ambiente social e familiar. Assim, a recuperação de crédito e o suporte ao endividado demandam uma abordagem que considere a complexidade psicossocial, englobando a prevenção, o tratamento e o suporte para o indivíduo, visando uma gestão de crédito mais eficaz e humana (Almeida; Andrade, 2022). Assim, ao tratar com clientes inadimplentes, uma abordagem empática pode ser mais eficaz do que a cobrança agressiva. Se entende que o uso de estratégias de negociação flexíveis, como a oferta de parcelamentos ajustados à capacidade de pagamento do tomador, pode resultar em uma recuperação mais rápida e eficaz, o que faz inclusive com que os devedores sigam honrando as parcelas firmadas na renegociação.

No âmbito nacional, o SPC Brasil (2024: C), afirma que a recuperação de crédito é um processo voltado para ajudar pessoas e organizações na regularização de pendências financeiras por meio da renegociação, tendo como principal objetivo restabelecer a saúde financeira do devedor, permitindo que ele volte a ter acesso a crédito e possa realizar suas transações comerciais de maneira segura e eficiente. De acordo com o SCP Brasil (2024), embora muitas pessoas confundam os termos, cobrança e recuperação de crédito são processos diferentes. Enquanto o objetivo da cobrança é o recebimento imediato da dívida, a recuperação visa ajudar o devedor a regularizar sua

situação financeira de maneira sustentável, com a promoção de acordos que beneficiem tanto o cliente quanto a instituição, visando reduzir a inadimplência a longo prazo. Além disso, essa abordagem pode estimular a fidelização e novas compras no estabelecimento (SPC Brasil, 2024: A; B; C).

Benevides (2019), advogado, em sua publicação para o site Jus Brasil afirma que a recuperação de crédito é um procedimento que visa reparar a inadimplência, que por sua vez, é o fato que se dá quando uma das partes de uma negociação não cumpre com o que havia sido acordado. Segundo Benevides (2019), existem inúmeros fatores que podem contribuir com a inadimplência, entre eles: aumento do desemprego; problemas de saúde na família; demissão de um dos membros da família; aumento de impostos cobrados sobre contas diárias; má gestão da empresa devedora; e devedores que simplesmente pretendem desonrar com o que fora contratado.

Benevides (2019) também aborda sobre as formas de recuperação de crédito, afirmando que os advogados e escritórios de advocacia possuem grande importância nesse processo, tanto na recuperação judicial, quanto amigável, devido a terem maior conhecimento das leis e dos riscos de uma cobrança, além de, a depender do tamanho da organização não ser viável a criação de um setor para essa finalidade. Segundo o autor, existem dois tipos de recuperação de crédito:

- **Cobrança extrajudicial:** não se dá por intermédio do poder judiciário e sim de forma direta entre instituição ou empresa de cobrança terceirizada responsável e devedor. Geralmente é solicitada quando uma dívida ainda é recente ou o valor não é muito elevado. Esse processo busca facilitar a negociação com o cliente, recuperando de forma rápida o crédito para o credor

- **Cobrança judicial:** se dá quando a dívida atinge um nível elevado, ou está presente há muito tempo sem nenhuma resolução amigável. Para que esse tipo de cobrança ocorra, é recomendado que tenha havido contato ou tentativa de contato com o cliente, ou seja, deve ser pautada após a cobrança extrajudicial. Tal processo envolve custos, tais como honorários e demais despesas judiciais. Portanto, é necessário que se faça uma análise jurídico-financeira do devedor, para buscar mais informações sobre possíveis falências ou pedidos de recuperações judiciais, em caso de pessoas jurídicas, para saber se esse devedor terá de fato capacidade de pagamento. De acordo com o advogado Benevides (2019), cada caso deve ser analisado especificamente, para entender se a probabilidade de recuperação é alta ou não.

As duas formas possuem vantagens e desvantagens. A cobrança judicial, se realizada com a estratégia correta, aumenta a chance de recuperar o crédito. A extrajudicial, por sua vez, tende a ser mais eficiente, evitando maiores custos para ambas as partes (Benevides, 2019). O autor complementa afirmando que a recuperação de crédito é um processo importante para a economia local (com mais recurso circulando entre os consumidores), para a instituição credora (que recebe de volta o valor emprestado, fortalecendo seu fluxo de caixa) e para o devedor (ao qual se permite devolver a possibilidade de realizar financiamentos, empréstimos e compras no crediário), sentindo assim, novamente inserido no contexto social em que vive (Almeida, Andrade, 2022).

3 PRÁTICAS EFICIENTES NA ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO

Em relação à temática Silva (2014) sugere diversas técnicas de aprendizagem estatística para a classificação e análise de risco de crédito, com o objetivo de associar o perfil do tomador à probabilidade de inadimplência. As técnicas selecionadas incluem: Análise Discriminante; Regressão Logística; Redes Bayesianas (Naïve Bayes, kdB-1, kdB-2); SVC (Support Vector Classification); e SVM (Support Vector Machine). O estudo não apenas compara a acurácia de previsão dessas técnicas, mas também propõe a avaliação do desempenho financeiro das carteiras de crédito resultantes, utilizando métricas diferenciadas. Essa abordagem integrada auxilia as instituições financeiras na seleção do modelo mais adequado, que não só preveja o risco, mas também otimize os objetivos financeiros.

Segundo Neoway (2020), toda operação de concessão de crédito ou de venda a prazo envolve riscos, já que, apesar de todos os cuidados, nunca é possível ter certeza de que o valor concedido será totalmente pago da forma acordada e sem litígios. Porém, tais riscos podem ser mitigados se a avaliação inicial for completa e rigorosa, permitindo que a organização conheça o perfil de cada cliente e os meios que ele tem para realizar o pagamento. O autor destaca que para se conceder os valores da forma mais segura possível, é preciso buscar e cruzar uma série de informações de CPFs e CNPJs em bancos de dados como Junta Comercial, SPC e Receita Federal. Complementarmente, para a tomada de decisão mais segura, convém considerar, pelo menos, cada um dos 6 C's do crédito, abordados previamente, no processo de concessão.

Lopes (2021) autor do livro *Gestão e Análise de Crédito nas Instituições Financeiras Cooperativas*, destaca cinco práticas para a gestão de crédito:

- 1) Entender para atender (conhecer o cliente): antes de aprovar qualquer proposta de crédito, o avaliador deve compreender a demanda do cliente por meio de entrevista, a fim de identificar a real necessidade e propor o produto de crédito mais adequado antes de submeter a proposta para análise e decisão do comitê;
- 2) Visita de vistoria para o crédito: em casos de propostas de crédito mais robustas, o avaliador deve realizar uma visita ao empreendimento para verificar sua viabilidade e assegurar que todas as condições para o pedido de crédito sejam atendidas;
- 3) Ferramentas estatísticas de análise: as instituições financeiras, de forma crescente, devem adotar ferramentas informatizadas para apoiar a decisão de crédito, empregando modelos estatísticos que calculam riscos, definem limites operacionais e automatizam a aprovação, formalização e liberação de crédito, minimizando a intervenção humana;
- 4) Gestão pós-crédito: a gestão pós-crédito de garantias busca assegurar a conservação, suficiência e liquidez dos bens e direitos oferecidos em operações de crédito ativas, por meio de um monitoramento sistemático, incluindo as garantias vinculadas.
- 5) Fundamentação em pareceres: embora as ferramentas estatísticas estejam em crescimento, o Método de Avaliação Fundamentalístico ainda é predominante na gestão e análise de crédito. O parecer dos avaliadores formaliza as informações que justificam a aprovação ou recusa das propostas dos

cooperados, servindo como registro histórico e para fins de controle interno e auditoria.

Lopes (2021) também aborda sobre o ciclo do crédito e suas 6 etapas essenciais: entrevista de crédito, atualização cadastral, análise técnica, decisão de crédito, formalização e liberação. Obedecendo esse ciclo há melhorias de eficiência e efetividade quando aplicadas todas as etapas, sendo que algumas poderão ser padronizadas.

O estudo de Pinheiro et al. (2023) também destaca o processo dos "Seis Cs" como uma ferramenta de análise de crédito amplamente utilizada por instituições financeiras para avaliar pessoas físicas e organizações privadas. Essa abordagem completa visa desde a análise econômica até a verificação da idoneidade do cliente, sendo a contabilidade uma ferramenta essencial para fornecer subsídios e suporte às instituições na tomada de decisões de concessão de crédito, especialmente diante das constantes mudanças na legislação e na conjuntura econômica brasileira.

4 PROCEDIMENTOS PARA A GESTÃO DE CRÉDITO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O processo da gestão do crédito, desde sua concessão, manutenção, prevenção de inadimplência, até a recuperação e cobrança, é complexo, pois deve levar em consideração fatores externos, como estabilidade ou instabilidade na economia regional, nacional ou mundial, políticas públicas e sociais e até intempéries climáticas em determinados setores. Além de elementos internos, objetivos da instituição, política de crédito adotada e condições financeiras da própria entidade financeira.

Assim, com o objetivo de facilitar e padronizar o processo de concessão de crédito, mitigar inadimplências e prejuízos e conseqüentemente majorar os resultados econômicos e financeiros das instituições financeiras, esse estudo evidenciou a importância da utilização dos métodos disponíveis para o desenvolvimento de políticas e normas de crédito. A seguir, se elencam procedimentos a serem seguidos pelas instituições financeiras para gerir de forma eficiente e efetiva sua carteira de crédito:

Para a elaboração da política de crédito:

- a) Definir de valores mínimos e máximos que podem ser ofertados;
- b) Determinar o público-alvo;
- c) Definir as taxas de juros aplicáveis;
- d) Definir dos prazos e condições para pagamento conforme cada linha de crédito;
- e) Definir as sanções em caso de inadimplência;
- f) Buscar metas específicas, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais (SMART);
- g) Segmentar os clientes em carteiras para ajustar a política de crédito de acordo com as necessidades de cada grupo;
- h) Utilizar ferramentas que forneçam informações sobre os clientes;
- i) Automatizar processos de solicitação de crédito, com parâmetros a serem definidos, para mitigar os riscos de fraude e erros humanos e oferecer uma experiência mais fluida ao cliente;

- j) Elaborar um eficiente procedimento de gestão de riscos e cobranças, que deve focar em medidas preventivas, minimizando as inadimplências;
- k) Definir a flexibilidade e rigidez na concessão de crédito, através das políticas conservadora, moderada ou agressiva.
- l) Estabelecer um processo claro de cobrança, com etapas bem definidas, em casos de não pagamentos;

Para a avaliação e concessão do crédito:

- a) Manter o cadastro do cliente atualizado, incluindo renda e contatos;
- b) Averiguar a finalidade do crédito;
- c) Consultar o histórico de crédito;
- d) Verificar o score de crédito;
- e) Calcular a capacidade de pagamento;
- f) Analisar as garantias oferecidas;
- g) Analisar os riscos:
 - i) Inadimplência;
 - ii) Deterioração da qualidade do crédito;
 - iii) Redução de ganhos ou remunerações;
 - iv) Vantagens concedidas na renegociação;
 - v) Custos de recuperação;
 - vi) Risco país.
- h) Consultar o relacionamento com a instituição financeira;
- i) Analisar a balança entre respaldo patrimonial e endividamento;
- j) Utilizar os 6Cs do Crédito:
 - i) Caráter;
 - ii) Capacidade;
 - iii) Capital;
 - iv) Colateral;
 - v) Condições;
 - vi) Conglomerado; e
- k) Incluir uma metodologia quantitativa no processo para clientes mais complexos, com árvore de decisão (Casa Nova, 2013; Gonçalves; Gouvêa; Mantovani, 2013) ou análise discriminante (Silva, 2014).

Para a recuperação do crédito:

- a) Buscar e entender formas de ofertar a recuperação de crédito como fonte de ajuda ao devedor;
- b) Ofertar estratégias de negociação flexíveis;
- c) Definir quando e para quais situações utilizar a cobrança judicial e extrajudicial, vantagens e desvantagens de cada uma;
- d) Compreender e praticar as diretrizes para o risco de crédito:
 - i) Instrução Normativa BCB nº 487, de 05 de julho de 2024;
 - ii) IFRS9, que substituiu a IAS 39:
 - (a) Estágio 1: operações com risco de crédito baixo, sem deterioração significativa;
 - (b) Estágio 2: operações com risco de crédito aumentados, com deterioração significativa;

(c) Estágio 3: operações em default ou inadimplência.

Para a gestão eficiente do crédito:

- 1) Entender que toda operação de concessão de crédito ou de venda a prazo envolve riscos;
- 2) Praticar as 5 práticas de Lopes (2021);
- 3) Praticar as 6 etapas do ciclo do crédito segundo Lopes (2021).

Diante da complexidade da gestão de crédito, que envolve fatores macroeconômicos e internos das instituições, este estudo detalhou procedimentos essenciais para aprimorar cada etapa do processo: desde a elaboração de políticas de crédito claras e segmentadas, passando pela avaliação e concessão pautadas em análises robustas (incluindo os "6 Cs do Crédito" e métodos quantitativos), até a recuperação focada em flexibilidade e conformidade regulatória. A aplicação consistente dessas diretrizes visa não apenas mitigar a inadimplência e otimizar os resultados econômicos e financeiros, mas também padronizar as operações e garantir a sustentabilidade das carteiras de crédito das instituições financeiras.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar as práticas de gestão da concessão, controle da inadimplência e recuperação de crédito, buscando identificar as formas mais adequadas de gerenciar esses processos para reduzir a inadimplência e otimizar os resultados econômico-financeiros das instituições financeiras. Para tanto, explorou a complexidade da gestão de crédito, desde sua concepção como necessidade humana até a aplicação de melhores práticas em todas as suas fases. O foco foi em fornecer um roteiro claro e contributivo para aprimorar a gestão de carteiras de crédito e alavancar os resultados.

A fundamentação teórica abordou a natureza do crédito e seu impacto na economia brasileira pós-Plano Real, destacando a complexidade da avaliação e concessão, as políticas de crédito (conservadora, moderada e agressiva) e os riscos inerentes (inadimplência, deterioração da qualidade, entre outros). Também foram discutidas a manutenção de crédito, com ênfase nas diretrizes do Banco Central do Brasil e na IFRS 9, e a recuperação de crédito, ressaltando a importância de abordagens flexíveis e o papel da psicologia no endividamento. O estudo também aprofundou as práticas eficientes na análise e concessão de crédito, incluindo as cinco práticas de Lopes (2021), o ciclo de crédito e abordagens quantitativas.

A metodologia utilizada foi de revisão bibliográfica e documental, com uma abordagem qualitativa baseada na análise de conteúdos. Essa abordagem permitiu diagnosticar problemas existentes e elaborar um parecer contributivo, consolidando os estudos sobre crédito desde a elaboração de políticas e a concessão, passando pela prevenção das prováveis inadimplências, até a recuperação dos possíveis créditos em prejuízo. A pesquisa se baseou em diversas fontes, garantindo uma compreensão aprofundada sobre a gestão de crédito.

Os resultados obtidos indicam que uma gestão de crédito eficiente requer a utilização de um conjunto integrado de métodos e ferramentas. Destaca-se a

importância da definição de políticas claras, da segmentação de clientes, da automação de processos e da utilização de ferramentas que forneçam informações sobre os clientes, como os "6 Cs do Crédito" e modelos quantitativos (análise discriminante, árvore de decisão, regressão logística, redes bayesianas). A pesquisa também ressaltou a necessidade de uma gestão pós-crédito de garantias e a importância do parecer fundamentado dos avaliadores.

Apesar dos resultados robustos, este estudo possui algumas limitações, como o fato de ser uma revisão bibliográfica e documental, o que pode não capturar as nuances e particularidades de casos práticos específicos de cada instituição financeira. Além disso, a rápida evolução do cenário econômico e tecnológico, incluindo a Inteligência Artificial e novas regulamentações, pode exigir atualizações contínuas das práticas e ferramentas abordadas. A análise, por ser mais conceitual, não se aprofundou em estudos de casos específicos de instituições brasileiras.

Para futuras pesquisas, sugere-se o desenvolvimento de modelos de credit scoring focados em micro e pequenas empresas no contexto brasileiro, comparando-os com outras regiões do país. Também seria relevante a realização de estudos de caso em diferentes tipos de instituições financeiras para validar a aplicabilidade e os resultados dos procedimentos propostos. Pesquisas futuras poderiam, ainda, explorar o impacto de novas tecnologias, como blockchain e algoritmos avançados de IA, na otimização dos processos de gestão de crédito e na mitigação de riscos.

Por fim, as contribuições deste estudo são significativas, tanto para a literatura acadêmica quanto para a prática das instituições financeiras. Ao oferecer um panorama abrangente e detalhado da gestão de crédito, o artigo fornece diretrizes e ferramentas essenciais para todas as etapas do ciclo de crédito, desde a avaliação e as políticas até a cobrança e recuperação. A ênfase em abordagens flexíveis, na psicologia no processo de recuperação e na integração de métodos quantitativos e qualitativos permite que as instituições financeiras minimizem riscos de inadimplência, otimizem seus resultados econômico-financeiros e fortaleçam sua resiliência e sustentabilidade a longo prazo.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, I.; ANDRADE, V. Os fatores psicológicos envolvidos no processo de endividamento sob a perspectiva da psicologia econômica. **Cadernos de Psicologia**, v. 4, n. 7, 2022.

BCB - Banco Central do Brasil. **Caderno de Educação Financeira** – Gestão de Finanças Pessoais: conteúdo básico. Brasília: Banco Central do Brasil, 2013. 72 p. E-book. Disponível em: link. Acesso em: 26 fev. 2025.

BCB - Banco Central do Brasil. **Estou endividado**. Brasília, DF. (s. d. A). Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/endividado>. Acesso em: 3 jun. 2025.

BCB - Banco Central do Brasil. **Instrução Normativa nº 487**, de 5 de julho de 2024. Estabelece regras e condições para a manutenção de registros das operações de crédito no Sistema de Informações de Créditos (SCR). Diário Oficial da União, Brasília,



DF, 5 jul. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/scr>. Acesso em: 27 fev. 2025.

BCB – Banco Central do Brasil. **Resolução nº 3.721**, de 30 de abril de 2009. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco de crédito. Disponível em: site do Banco Central do Brasil. Acesso em: 16 de jun. 2025.

BCB - Banco Central do Brasil. **Resolução nº 4.557**, de 23 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. Brasília: BCB, 2017. Disponível em: https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/47611/Res_3721_v3_P.pdf. Acesso em: 26 fev. 2025.

BCB - Banco Central do Brasil. **Taxas de juros básicas** – Histórico. 2025. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/controleinflacao/historicotaxasjuros>. Acesso em: 23 jul 2025.

BCB - Banco Central do Brasil. **Uso do crédito**. Em: BCB - Banco Central do Brasil. Folhetos Série II Finanças Pessoais. Brasília, DF. (s. d. B) Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Folhetos_Serie_II_Financas_Pessoais/folder_serie_II_uso_credito.pdf. Acesso em: 3 jun. 2025.

BCBS - BASEL Committee on Banking Supervision. **Principles for the Management of Credit Risk**. Basel: Bank for International Settlements, 2000. Disponível em: <https://www.bis.org>. Acesso em: 26 fev. 2025.

BENEVIDES, M. O que é e como funciona a recuperação de crédito? In: **JUSBRASIL**, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-que-e-e-como-funciona-a-recuperacao-de-credito/769117837>. Acesso em: 3 jun. 2025.

CARDOSO, D. D. Avaliação de risco na concessão de crédito para pessoas jurídicas. **Trabalho de Conclusão de Curso** de Ciências contábeis da UFU (Universidade Federal de Uberlândia). 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/38194>. Acesso em: 23 jul. 2025.

CARDOSO, D. D.; LIMA, N. C. Avaliação de risco na concessão de crédito por pessoa jurídica não financeira. **Revista Ambiente Contábil**, v. 16, n. 2, 2024.

CASA NOVA, S. P. C. Quanto pior, melhor: Estudo da utilização da análise por envoltória de dados em modelos de análise de inadimplência/insolvência de empresas. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 19, p. 71–96, 2013.

DICIONÁRIO Brasileiro da Língua Portuguesa Michaelis. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2025. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/cr%C3%A9dito/>. Acesso em: 3 jun. 2025.

FIGUEIREDO, R. P. Gestão de riscos operacionais em instituições financeiras: uma abordagem qualitativa. **Dissertação** (Mestrado em Administração). Curso de Pós-graduação em Administração, Universidade da Amazônia, Belém, 2001.

FORTUNA, A. F. C. As métricas de avaliação da performance e a sua contribuição na tomada de decisão, na concessão de crédito e avaliação de risco, numa instituição bancária. **Dissertação** (Mestrado em Administração e Contabilidade ISCAL – Politécnico de Lisboa. 2012. Disponível em: <https://repositorio.ipl.pt/communities/6166680d->



69fa-4af9-aa9a-53e741ee8fcf. Acesso em: 23 jul.2025.

FRIEDEN, J. A. **Capitalismo global**: história econômica e política do século XX. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

GONÇALVES, E. B.; GOUVÊA, M. A.; MANTOVANI, D. M. N. Análise de risco de crédito com o uso de regressão logística. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 10, n. 20, p. 139-160, 2013.

HARARI, Y. N. **Homo Deus**: uma breve história do amanhã. São Paulo: Companhia da Letras, 2016.

IASB - International Accounting Standards Board. **IFRS 9** - Financial Instruments. 2014. Disponível em: <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ifrs-9-financial-instruments/>. Acesso em: 27 fev. 2025.

JACOB, C. A. Crédito bancário no Brasil: uma interpretação heterodoxa. **Instituto de Economia/IE**. Campinas/SP, v. 154, 2003. Disponível em: <https://repositorio.unicamp.br/Busca/Download?codigoArquivo=491244>. Acesso em: 23. jul. 2025.

JORION, P. **Financial Risk Manager Handbook**. 2nd ed. Hoboken: Wiley, 2003.

LOPES, E. A. **Gestão e Análise de Crédito nas Instituições Financeiras Cooperativas** (e-book). Brasília: Editora Confabras, 2021. Disponível em: <https://confabras.coop.br/editora-confabras/escritor-euder-antonio-lopes-sugere-5-dicas-praticas-para-a-gestao-de-credito-2/>. Acesso em: 16 jun. 2025.

LOUZADA, F.; ARA, A.; FERNANDES, G. B. Classification methods Applied to credit scoring: systematic review and overall comparison. **Surveys in Operations Research and Management Science**. Amsterdã, v.21, n.2, p. 117-134, dec.2016. Acesso em: 9 jun. 2025.

MENDONÇA, M. J.; SACHSIDA, A. Identificando a demanda e a oferta de crédito bancário no Brasil. **Texto para Discussão**, 2013. Disponível em: <https://www.econstor.eu/handle/10419/91406>. Acesso em: 23 jul. 2025.

NEOWAY. **Risco de Crédito**: como mitigar, analisar e fazer boa gestão. In: Blog NEOWAY, [S. l.], set. 2020. Disponível em: <https://blog.neoway.com.br/risco-de-credito/>. Acesso em: 3 jun. 2025.

PINHEIRO, M. L.; FERNANDES, A. P. L. M.; DE SOUZA, E. X.; OLIVEIRA, E. C. A contabilidade como ferramenta de análise para a concessão de crédito por instituições financeiras. **Revista Contemporânea**, [S. l.], v. 3, n. 9, p. 15390–15414, 2023.

PRATES, D. M.; FREITAS, M. C. P. Crédito bancário corporativo no Brasil: evolução recente e perspectivas. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 33, p. 322-340, 2013.

SANTI FILHO, A. **Avaliação de Riscos de Crédito**. São Paulo: Atlas, 1997.

SCHRICKEL, W. K. **Análise de crédito**: concessão e gerência de empréstimos. São Paulo: Atlas, 1995.

SECURATO, J. R. **Crédito**: análise e avaliação do risco. São Paulo: Saint Paul, 2002.



SERASA EXPERIAN. **Política de crédito:** veja tudo o que você precisa saber sobre o assunto. In: SERASA EXPERIAN, [S. l.], 13 maio 2024. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/credito/politica-de-credito-veja-tudo-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-assunto/>. Acesso em: 3 jun. 2025.

SILVA, A. S. C.; SANTOS, V. E.; HENRIQUE, A. T. Investimento financeiro como fonte de renda sustentável para pessoas físicas no Brasil. **Revista Científica Sistemática**. São José dos Pinhais – PR, v.14, n.7, p. 159-176, nov.2024. Acesso em: 9 de jun.2025.

SILVA, R. A. Performance financeira da carteira na avaliação de modelos de análise e concessão de crédito: uma abordagem baseada em aprendizagem estatística. 2014. **Tese** (Doutorado em Administração). Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-04112014-165830/en.php>. Acesso em: 24 jul. 2025.

SPC BRASIL. **Concessão de crédito:** dicas para tomar boas decisões. In: BLOG SPC BRASIL, [S. l.], 1 jul. 2024: A. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/blog/concessao-de-credito>. Acesso em: 3 jun. 2025.

SPC BRASIL. **Recuperação de crédito:** o que é, como funciona e dicas. São Paulo: SPC Brasil, 27 set. 2024:B. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/blog/recuperacao-de-credito>. Acesso em: 16 jun. 2025.

SPC BRASIL. **Risco de crédito:** o que é e como funciona. In: BLOG SPC BRASIL, [S. l.], 18 jun. 2024:C. Disponível em: <https://www.spcbrasil.org.br/blog/risco-de-credito>. Acesso em: 3 jun. 2025.