

FACULDADE LABORO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

**DEBORAH MARIA DE SOUZA PINHEIRO DE FREITAS**

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO:** um estudo de caso sobre o endividamento de idosos na cidade de São Luís.

São Luís  
2017

**DEBORAH MARIA DE SOUZA PINHEIRO DE FREITAS**

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO:** um estudo de caso sobre o endividamento de idosos na cidade de São Luís.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Administração Estratégica, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista em Administração Estratégica.

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Ma. Ludmilla B. Leite.

São Luís  
2017

**DEBORAH MARIA DE SOUZA PINHEIRO DE FREITAS**

**EMPRÉSTIMO CONSIGNADO:** um estudo de caso sobre o endividamento de idosos na cidade de São Luís.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Administração Estratégica, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista em Administração Estratégica.

Aprovado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Examinador 1**

---

**Examinador 2**

---

**Examinador 3**

Á Deus pela minha vida, por me conceder saúde e força de vontade para encarar os desafios do dia a dia. E por ter me guiado a cada vitória até aqui!

A minha mãe Sandra Lucia de Souza Pinheiro, pelo seu cuidado, apoio e confiança depositadas em mim em todo momento, e por seu amor incondicional.

E ao meu esposo Paulo Eduardo Moura Fontenelle por sua paciência, carinho, exigência e incentivo constantes, que me encorajaram a ser persistente e determinada em tudo o que me proponho a fazer, e que seja feito com um olhar diferente, bastante curioso e atento.

## AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho é de grande significado pessoal, pois é um tema que bastante me interesse e tenho propriedade para falar já que trabalho na área a mais de sete anos, sem dúvida é desafiador colocar em palavras o que se é visto no dia a dia das pessoas. Gostaria de agradecer a todos, e expressar a minha gratidão aos que contribuíram e me apoiaram na conclusão desse trabalho.

À Unidade de Ensino Superior e Pós Graduação Laboro, através de todo o corpo docente do Curso de Administração Estratégica que corroborarão diretamente com o desenvolvimento desse trabalho científico e do meu egresso como Especialista em Administração Estratégica.

Ao Prof.<sup>a</sup> Ludmilla Barros Leite Rodrigues pela orientação e desenvolvimento em todas as etapas do projeto de pesquisa sobre o tema Empréstimo Consignado: um estudo de caso sobre o endividamento de idosos na cidade de São Luís; contribuindo de forma eficiente para o entendimento do assunto abordado.

À minha família e especialmente a minha mãe Sandra Lucia de Souza Pinheiro, pelo amor e palavras de incentivo que a todo o momento me fizeram dar o melhor de mim na conclusão desse trabalho.

E por fim, ao meu esposo Paulo Eduardo Moura Fontenelle pelo apoio, carinho, e por compartilhar comigo vários momentos marcantes em minha vida.

## RESUMO

Este trabalho de Conclusão do Curso de Pós Graduação em Administração Estratégica, apresenta pesquisa relacionada ao Empréstimo Consignado feita com Aposentados e Pensionistas no Centro da cidade de São Luís- MA. Através desse estudo, realizado nos períodos de julho de 2016 a janeiro de 2017, buscou-se compreender em quais meses os idosos ludovicenses estão mais endividados. A pesquisa foi realizada de forma exploratória e descritiva, utilizando aplicação de formulários com os idosos da cidade de São Luís. Para alcançar o objetivo proposto, buscou-se fundamentações teóricas, abordando algumas questões como: Definição de Crédito, Conceito de Empréstimo Consignável, Vantagens e Desvantagens do Crédito Consignável, Espécies Consignáveis e Não Consignáveis, Documentos necessários para se solicitar um Empréstimo, Análise de Crédito, Risco de Crédito e Endividamento. Para fundamentar a pesquisa empírica, utilizei referências teóricas em livros, revistas, jornais, e alguns artigos localizados na internet. Diante da coleta de dados sobre o Empréstimo Consignado, nota-se que há várias reclamações e contestações judiciais feitas pelos clientes, que em alguns casos são reclamados como fraudes, além disso pode-se observar um crescimento no número das solicitações de empréstimos nos meses de: Agosto, Outubro e Janeiro. Em suma, conclui-se que há diversos fatores sociais que contribuem também para esse crescimento durante esses meses, um desses pontos que chamam mais atenção é que o aposentado muitas das vezes faz o empréstimo para ajudar alguém da sua família, seja filhos, netos e irmãos. Em alguns relatos as principais respostas foram: pagar faculdade do filho, pagar o material escolar dos netos, ajudar a pagar dívidas, adquirir um imóvel ou então reformá-lo. Apesar disso, é notório que muitos idosos acabam fazendo negócios além do que podem pagar e acabam altamente endividados, e acabam recorrendo de forma indevida com reclamações e contestações judiciais aos Bancos e Correspondentes Bancários.

**Palavras- chave:** Empréstimo Consignado. Aposentados. Análise de Crédito. Risco de Crédito. Endividamento.

## ABSTRACT

This work of Conclusion of the Postgraduate Course in Strategic Administration, presents research related to the Payroll Loan made with Retirees and Pensioners in the city center of São Luis-MA. Through this study, conducted from July 2016 to January 2017, it was sought to understand in which months the elderly Ludovicans are more indebted. In order to reach the proposed objective, we sought theoretical foundations, addressing some issues such as: Definition of Credit, Concept of Payable Loan, Advantages and Disadvantages of Consignable Credit, Non-Consignable and Specifiable Species, Documents required to request a Loan, Credit Analysis, Credit Risk and Indebtedness. In order to substantiate the empirical research, I used theoretical references in books, magazines, newspapers, and some articles located on the internet. In view of the collection of data on the Payroll Loan, it is noted that there are several complaints and legal disputes made by clients, which in some cases are claimed as fraud, in addition there is a growth in the number of loan applications in the months of: August, October and January. In sum, it is concluded that there are several social factors that also contribute to this growth during these months, one of those points that draws most attention is that the retiree often lends to help someone in his family, be they children, grandchildren and brothers. In some reports the main responses were: paying the son's college, paying the school supplies of the grandchildren, helping to pay off debts, acquiring a property, or reforming it. Despite this, it is well known that many seniors end up doing business beyond what they can afford and end up in a highly indebted manner, and end up appealing to judicial and bank claims.

**Keywords:** Payroll Loan. Retired. Credit analysis. Credit risk. Indebtedness.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
2	JUSTIFICATIVA.....	11
3	OBJETIVOS.....	12
3.1	Geral.....	12
3.2	Específicos.....	12
4	METODOLOGIA.....	13
5	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	15
5.1	Definição de Crédito.....	15
5.2	Análise de Crédito.....	16
5.3	Risco de Crédito.....	20
6	Empréstimo Consignado.....	23
6.1	Documentos Necessários para solicitar o Crédito Consignado.....	31
7	Endividamento de Idosos.....	33
8	Resultado da Pesquisa.....	36
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
	REFERÊNCIAS.....	43
	APÊNDICES.....	45
	ANEXOS.....	50

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de Conclusão de Pós Graduação é uma pesquisa que foi realizada durante os meses de julho de 2016 a janeiro de 2017, com entrevistas e aplicação de questionários a idosos no bairro Centro da cidade de São Luís- MA.

A questão problema da pesquisa é identificar em quais meses os Aposentados e Pensionistas estão mais endividados e procuram tomar o Crédito Consignado.

O objetivo principal desse estudo é o Empréstimo Consignável disponível para idosos que recebem o seu benefício pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social).

O objetivo secundário é compreender as vantagens e desvantagens do crédito consignado para idosos ludovicenses, para mostrar que o crédito consignado tem seus benefícios também quando utilizado de forma correta.

Desta forma, então foi possível a observação e investigação de questões relacionadas ao idoso, ao crédito consignado, a documentação necessária para fazer o empréstimo, aos juros, a forma de pagamento, aprofundando assim o conhecimento sobre os assuntos correlacionados ao objetivo do trabalho.

No Brasil hoje vive-se a “era do crédito” e do endividamento, pois o Empréstimo Consignado vem crescendo com o passar dos anos, sendo que os seus consumidores estão cada vez mais endividados, seduzidos pela facilidade ao dinheiro e grande publicidade que se tem em torno desse produto.

Já na cidade de São Luís- MA, onde a pesquisa foi realizada, observa-se que há uma oscilação na demanda e procura desse produto, principalmente em meses de voltas as aulas, férias e final de ano. No último capítulo no tópico Endividamento de idosos, será possível verificar os números e gráficos de forma mais detalhada, e observar o aprofundamento do tema da pesquisa realizada com os idosos ludovicenses.

A base teórica deste trabalho científico, norteiam as discussões dos seguintes autores a seguir, que são: Blatt, Silva, Schrickel e Pereira. Que abordam sobre análise de crédito, risco de crédito e o endividamento.

A pesquisa está estruturada em três capítulos. O primeiro capítulo é de ordem conceitual e enfoca a respeito da definição do que é crédito, em seguida aborda-se sobre a análise de crédito e o risco do crédito.

Já no segundo capítulo é discorrido sobre a conceituação do Crédito Consignado, mais popularmente conhecido como Empréstimo Consignado, logo em seguida sobre os benefícios que são consignáveis e não consignáveis, e os documentos necessários para se solicitar um empréstimo consignável.

O terceiro e último capítulo, dá ênfase e embasamento sobre o grau de Endividamento de Aposentados e Pensionistas na cidade de São Luís do Maranhão, e por que isso ocorre, se é para satisfazer alguma necessidade pessoal ou financeira. As informações encontradas foram retiradas de livros, artigos, jornais, revistas, e algumas publicações em sites na internet.

O trabalho apresenta dados estatísticos retirados de sites como: BACEN (Banco Central do Brasil), DataPrev, CNC (Confederação Nacional do Comércio Bens, Serviços e Turismo), Exame, G1, apresenta informações uteis, pois essas instituições mostram dados estatísticos fundamentais que agregam as entrevistas realizadas com idosos ludovicenses no qual foi solicitado responder um breve questionário contendo 17 perguntas. Podendo, dessa forma cruzar os dados e evidenciar em quais períodos se tem um aumento na procura por empréstimos consignáveis durante os meses da pesquisa.

Nas considerações finais, buscou-se apresentar quais os resultados obtidos com a pesquisa empírica, conexo aos dados apresentados nos capítulos anteriores, de forma que os profissionais que atuam com idosos possam de fato conhecer as necessidades desse segmento e saber que existem leis e programas de proteção esse tipo de consumidor, no qual se requer uma atenção maior.

Por fim, segue as referências bibliográficas que serviram de sustentação para compreensão do tema e objetivos do trabalho, bem como apêndices e anexos que contribuíram muito sobre o entendimento da pesquisa realizada.

## 2 JUSTIFICATIVA

A questão central da pesquisa é discutir sobre o Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas do INSS, alinhando a junção da teoria a prática da observação, através da verificação e análise das respostas dos idosos durante as entrevistas e na aplicação dos formulários, a fim de contribuir para um melhor entendimento sobre o assunto explanado no decorrer do trabalho.

Evidenciando e comparando os dados recolhidos para que se faça um relato de como está atualmente essa modalidade de crédito, além disso, faz-se uma análise do grau de endividamento dos idosos ludovicenses.

O tema foi escolhido pois assunto é bastante atual e relevante, pois engloba uma matéria que está sendo vista e comentada constantemente em jornais e noticiários na internet, além das mudanças políticas e econômicas, que acabam contribuindo de certa forma na nossa reforma previdenciária, e no qual o nosso atual Presidente acredita que é necessário diminuir os juros e o prazo para o pagamento dos empréstimos, a fim de aquecer o consumo.

A procura por crédito é um assunto bastante discutido atualmente, pois muitas pessoas recorrem a ele para quitar as suas dívidas, devido ao juros ser mais baixo que o do cartão de crédito, cheque especial, ou até mesmo crédito pessoal disponibilizado pelos bancos.

Deste modo, é necessária a observação dos problemas provenientes da má gestão por Aposentados e Pensionistas ao utilizar o crédito consignado, bem como a verificação e análise dos objetivos da pesquisa, pois somente assim será possível se chegar a uma solução para a questão problema, que é identificar em quais meses os Aposentados e Pensionistas estão mais endividados e procuram tomar o Crédito Consignado na cidade de São Luís- MA.

Portanto, é importante a conclusão do presente trabalho pois este contribuí acerca da importância do crédito consignado na vida das pessoas e dos cidadãos da cidade de São Luís, bem como da economia e no crescimento da cidade, da mesma forma ajuda também quem pretende abrir o seu próprio negócio, já que o trabalho contribui para o conhecimento de diversas áreas como: finanças, serviços, gestão, entre outros assuntos pertinentes.

Em suma, o estudo pode contribuir no sentido de acrescentar uma visão mais crítica acerca do mercado consignado, para que através desta se possa definir quais os fatores que contribuem para a elevada procura pelo crédito consignado durante alguns meses da pesquisa.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 Geral:**

- Discutir sobre o Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas do INSS.

#### **3.2 Específicos:**

- Compreender as vantagens e desvantagens do Empréstimo Consignado;
- Demonstrar quais os riscos do crédito consignado para as instituições financeiras;
- Determinar quais os documentos necessários para se tomar o Crédito Consignado;
- Concluir o número de Aposentados e Pensionistas e os meses que os idosos estão mais endividados na cidade de São Luís- MA.

## 4 METODOLOGIA

O método de abordagem utilizado no desenvolvimento do presente trabalho é o indutivo, uma vez que, segundo Marconi e Lakatos (2006), é aquele que parte do particular para o geral, para que daí seja possível tirar conclusões generalistas. Logo, tem como objeto de estudo é o Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas da cidade de São Luís- MA. Deste modo, será possível analisar todas as variáveis sobre o produto oferecido.

Quanto ao método de procedimento utilizou-se o método monográfico, sendo este caracterizado pelo “[...] estudo de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações” (ANDRADE, 2006, p. 135). Dessa forma, a partir da pesquisa e análise dos dados coletados será possível levantar um conjunto de características que dará embasamento à realização do trabalho em geral.

De acordo com os objetivos do trabalho pode-se dizer que realizou-se pesquisa descritiva, com o intuito de explorar e averiguar as informações adquiridas nesse estudo e adequá-las à temática abordada no decorrer do trabalho.

No que diz respeito aos procedimentos esse trabalho caracteriza-se como um estudo de caso, sendo que o mesmo “Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]” (GIL, 2002, p. 54). Esse tipo de estudo tem o objetivo de relacionar o ambiente real à literatura do tema, permitindo o desenvolvimento de hipóteses e possíveis teorias, e esse ambiente está limitado a um setor, atividade ou processo de uma empresa.

O estudo de caso foi realizado com idosos na cidade de São Luís, permitindo a obtenção de respostas para os objetivos da pesquisa. Os dados e informações foram obtidos por meio de observação *in loco* e entrevista informal, além de leituras e análise de documentos que deram condições para a identificação e compreensão da pesquisa empírica realizada.

Quanto ao tipo de entrevista, realizou-se uma entrevista não estruturada com alguns idosos ludovicenses. Esta entrevista também é conhecida como despadronizada, tornando possível a extração de informações fundamentais ao delineamento e estruturação do estudo. Esse tipo de entrevista “É uma forma de poder explorar mais amplamente uma

questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversa informal” (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 151)

Por meio deste instrumento foi realizada a interpretação dos dados e informações, tornando possível a elaboração de hipóteses e obtenção de respostas advindas da questão problema. Segundo Gil (2002, p. 125):

“O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos: codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos. Após ou juntamente com a análise, pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente, em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, quer sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente”.

A análise dos dados obtidos assegurou a comparação das concepções teóricas com a realidade observada no qual foram descritas no decorrer do trabalho e que deram embasamento a conclusão do mesmo. A obtenção de respostas foi possível por meio da interpretação dos dados, os quais deram consistência à finalização do presente trabalho. A metodologia do trabalho que foi escolhida e justificada por autores como Gil (2002), Lakatos (2006) e Andrade (2006).

A pesquisa empírica é descrita no último capítulo do trabalho “Endividamento de idosos”, no qual se investiga e analisa os dados recolhidos. Nesse capítulo mostra-se como ocorrerá a pesquisa, como se conseguiu as informações, quantas pessoas foram entrevistadas. Apresenta-se as tabelas e gráficos representando os resultados da pesquisa e o levantamento das respostas dos formulários aplicados aos idosos da cidade de São Luís- MA, com o objetivo de saber aqueles que já solicitaram o Empréstimo Consignado, e quantas vezes isso ocorreu, uma única vez ou mais. Na sequência se discorre sobre a análise feita através dessas informações.

## 5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 5.1 Definição de Crédito

A palavra crédito se origina do latim *credere*, que quer dizer: crer, confiar, acreditar (SILVA, 1997). Já a palavra crédito vem do latim *creditum*, e significa “confiança”. Portanto, o conceito de crédito está conexas a relação ou transação que é de confiança.

Segundo Schrickel (2000, p. 24):

“Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse após decorrido tempo estipulado”.

Em outras palavras, o crédito é a disposição de alguma instituição financeira ou pessoa, e a sua capacidade de emprestar dinheiro mediante compromisso de pagamento em determinado prazo. Sendo que o ato de emprestar um quantia a uma determinada pessoa contém um risco envolvido, e a possibilidade de não pagamento.

Para Pereira (1991), crédito é definido como cessão de mercadoria, serviço ou importância em dinheiro, para pagamento futuro. Portanto, ao emprestar determinada importância a terceiro, mediante contrato (confiança) está se vendendo a crédito.

Logo, pode-se dizer que o crédito é um meio para o crescimento e desenvolvimento econômico do país, pois o crédito tem papel fundamental dentro da cidade, e tem participação no desenvolvimento da cidade São Luís, a partir do momento que todos usufruem do crédito, ocorre um aquecimento na economia, clientes consomem mais, aumenta-se a procura pela aquisição de bens e produtos, e como consequência disso tudo há geração de emprego.

Schricketel (2000) cita que:

“Quando se vender ou emprestar a crédito, normalmente, o valor a ser devolvido não é o mesmo, será feito o acréscimo de um valor denominado custo do crédito, que no caso é o juros em cima do montante a ser emprestado”.

Observa-se que o custo do crédito descrito por Schrickel, aplica-se até hoje pois é o valor que diluído nas parcelas que são pagas mensalmente ao se solicitar um crédito consignado. Neste contexto, pode-se afirmar que as instituições financeiras para conceder o crédito aos seus clientes necessitam realizar uma análise minuciosa para que se possa ter o retorno esperado e evitar assim a inadimplência e possíveis risco de crédito.

Para Silva (2000, p. 51) “Por meio do crédito, as pessoas físicas podem satisfazer necessidade de consumo bem como adquirir bens. As empresa também podem suprir suas necessidades de capital de giro ou de investimentos permanentes”.

Logo, vemos que quando o crédito é destinado a setores da indústria e do comércio, fomenta o crescimento da produção e auxilia o processo de geração de emprego e renda. Já quando o crédito é destinado a famílias de baixa renda, este apresenta um papel social, que é de suma importância na destruição de renda e na redução da exclusão social.

Em suma, o crédito sempre estará ligado ao desenvolvimento da economia, das transações de crédito, das comercializações, distribuição de renda e crescimento de cidades, e do país, pois ele fornece poder aquisitivo de compra a quem não possui, e sem dúvida é a população mais carente a quem mais consome, como é o caso dos Aposentados e Pensionistas.

## **5.2 Análise de Crédito**

A análise de crédito é o momento no qual o agente cedente irá avaliar o potencial de retorno do tomador de crédito, bem como os riscos inerentes a concessão. Tal ação é realizada com o objetivo de identificar os clientes que futuramente poderão não honrar com suas obrigações, acarretando uma situação de risco à organização. Através da análise de crédito será possível identificar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira suficiente para amortizar a dívida que se pretende contrair.

Schrickel (2000, p. 49) lembra que:

“O emprestador deve construir um conjunto de informações sobre o tomador do empréstimo, alicerçando na sensibilidade de seus contatos diretos com o mesmo, e com o mercado ou segmento social em que o tomador atua”.

O autor explica 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. Ou seja, toda operação de crédito, passa por um processo de análise, e as análises possíveis são:

- **Análise Retrospectiva:** É a avaliação do desempenho histórico do tomador potencial, analisando os riscos inerentes ao mesmo e como foram contornados. Este processo visa identificar fatores na condição do tomador que possam dificultar o pagamento da dívida.
- **Análise de Tendências:** Projeção da condição futura do tomador de crédito, a fim de avaliar o nível de endividamento suportável e o quão oneroso será o crédito que se espera obter. Esse tipo de análise é essencial para a tomada de decisão da liberação ou não do crédito.
- **Capacidade Creditícia:** É o grau de risco que o tomador de crédito apresenta e a projeção do seu nível de endividamento futuro. Através desse dado é possível saber até qual quantia eu posso emprestar ao tomador.

Segundo Santos (2006) diz que, a análise de crédito avalia a quantia de capital que se poderá obter junto ao credor, dessa forma é possível examinar minuciosamente o risco da operação ao se conceder o crédito. Nesta etapa de análise, existem seis fases distintas durante o processo, que são:

- Análise Cadastral;
- Análise de Idoneidade;
- Análise Financeira;
- Análise de Relacionamento;
- Análise Patrimonial; e
- Análise de Sensibilidade.

Todas essas fases são importantes e devem ser checadas durante o processo da análise do crédito junto ao credor. Portanto, as instituições financeiras devem fazer a análise a fim de pesquisar os hábitos e a cultura do cliente, além de sua postura ética e honestidade.

A finalidade é reunir o máximo de informações com o intuito de diminuir o risco do não recebimento da quantia emprestada. Desse modo, vale ressaltar que toda análise de crédito irá fornecer informações do tomador do crédito, a fim de confirmar se o crédito deverá ser liberado ou não, podendo dessa forma evitar possíveis riscos, que serão abordando no decorrer do trabalho.

Para Santos (2006) o processo de análise e concessão de crédito recorre ao uso de duas técnicas: a técnica de subjetiva e a técnica objetiva ou estatística. No qual a primeira diz respeito a técnica baseada no julgamento humano e a segunda é baseada em processos estatísticos.

Porém, o processo de análise subjetiva, não é uma ciência exata, podendo desta forma existir inúmeras soluções para cada situação de concessão do crédito, para que se possa avaliar e tomar uma decisão de maneira consciente. Essa análise só será consistente, quanto maior for o leque de informações adquiridas, bem como, a quantificações dos riscos e a viabilidade das possíveis conclusões a ser escolher.

Atualmente, a análise de crédito é feita através do julgamento humano, pois é o agente de crédito que faz a avaliação do cliente e do seu histórico de crédito. Através dessa análise subjetiva do tomador de crédito, é possível identificar fatores como: comportamento, capital, e até condições de pagamento. No entanto, essa análise não deve ser feita de forma aleatória, é necessário ter embasamento técnico também para poder se tomar uma decisão de forma fidedigna.

Na cidade de São Luís observa-se que muitas empresas que não possuem profissionais com qualificação nesse segmento, nem empresas especializadas e com capacidade financeira para manter um analista de crédito realizando e dando suporte nesse tipo de trabalho, diminuindo assim perdas financeiras e contornando as inadimplências.

Muitas empresas tem que buscar empresas terceirizadas de fora para prestar esse tipo de serviço, o que acaba saindo mais caro para as empresas locais.

Segundo o Manual de Normas e Instruções do Banco Central do Brasil (2017), as instituições de crédito, micro crédito e bancos só devem conceder empréstimos a tomadores que possuam adequadas e não restritivas informações cadastrais. Além do que, todas as instituições de crédito devem obter elementos essenciais e indispensáveis sobre o potencial do tomador de crédito, antes de formalizar alguma operação de crédito.

Porém, todas as instituições financeiras devem atentar-se ao sigilo das informações coletadas pelos agentes de crédito. Sugere-se que as informações e documentação pessoal devem ser mantidas arquivadas sobre minucioso controle.

Para Blatt (1999), este processo cobre uma estrutura mais ampla do que simplesmente analisar o crédito de um cliente e dados financeiros para a tomada de decisão com propósitos creditícios.

Logo, o processo de análise de crédito não visa somente analisar mais o perfil de cliente e a sua capacidade de pagamento, mais também os riscos que a organização poderá sofrer ao realizar a concessão do crédito, fazendo assim algumas considerações e observações úteis a respeito do melhor tipo de crédito a ser concedido ao tomador.

Sendo assim, observamos o aperfeiçoamento e a preocupação com a qualidade dentro das instituições financeiras a respeito das análises de crédito. De fato, é importante, analisar todos os dados do tomador de crédito para que se possa decidir algo que esteja dentro da realidade de consumo dos clientes e do fornecimento de capital pela organização, atendendo assim as necessidades de ambos.

Portanto, em síntese, para se ter uma análise de crédito eficiente é preciso conhecer o cliente Aposentado ou Pensionista, seu histórico de crédito e consumo, para assim analisar se é viável ou não, emprestar o crédito consignado. E para que ocorra uma análise minuciosa do risco da operação é preciso conhecer algumas etapas desse processo, no qual será abordado no próximo tópico.

### 5.3 Risco de Crédito

Para se analisar as principais os riscos de crédito é preciso primeiro entender o que é crédito e por que ele está atrelado a um risco. Nesse tópico, iremos ver alguns conceitos e os diferentes tipos de riscos de crédito.

Conforme o autor Silva (2000, p.54) em relação ao risco de crédito “cada vez que um banco concede um empréstimo ou um financiamento está assumindo o risco de não receber”. Ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento.

Vemos que em todas as operações de crédito está presente o risco de crédito, que é a probabilidade do não recebimento da quantia que foi emprestada; no caso do empréstimo consignável existem vários riscos para a instituição que estará fornecendo o crédito.

Schricket (2000, p.35) afirma que: “risco significa incerteza, imponderável, e estes, a incerteza, a imprevisibilidade situam-se, necessária e unicamente, no futuro [...]”. O autor relata também que esse processo de análise do risco “envolve expectativas quanto ao recebimento de volta da parte cedida”.

Portanto, pode-se afirmar que caberá a instituição financeira analisar as incertezas e possíveis riscos antes de fornecer o crédito ao tomador, e que o risco do crédito define a probabilidade de perda no negócio.

O risco pode ser calculado com base em informações e dados históricos do cliente, a fim de que a decisão seja tomada a partir de estimativas aceitáveis. Existem órgãos que realizam esse tipo de trabalho, como por exemplo a SERASA.

A Serasa é uma empresa privada, criada em 1968 por grandes bancos, especializada em análise de riscos e de apoio aos negócios, por meio de informações para decisão do crédito, bem como, análise da inadimplência por parte do credor.

Para se chegar ao risco de crédito é necessário fazer avaliações e probabilidades estatísticas caso os recursos cedidos não sejam honrados, levando em considerações fatores internos e externos que de alguma forma podem interferir no pagamento por parte do tomador.

Existem três tipos de riscos em que toda instituição financeira pode estar exposta, e é necessário fazer a gestão desses riscos. Os riscos estão classificados em:

- Risco de Crédito: É o risco decorrente da possibilidade do tomador de crédito não cumprir com as suas obrigações até a data acordada, também conhecido como risco financeiro. O horizonte de tempo da análise é tipicamente de médio e longo prazo.
- Risco Operacional: É o risco relacionado a perdas financeiras decorrentes de falhas ou inadequação de pessoas, processos, sistemas, riscos legais, riscos de imagem, risco estratégico, entre outros. O horizonte de tempo da análise é tipicamente de longo prazo.
- Risco de Mercado: Mede a possibilidade de perda econômica gerada pela variação nos fatores de risco do mercado aos quais os preços do ativo, passivos e derivados possuem sensibilidade. O horizonte de tempo da análise é tipicamente de curto prazo.

Risco significa “probabilidade de perigo”, “insucesso”, “acontecimento incerto”, segundo o Dicionário Aurélio (2017), porém podemos definir de forma resumida como “incerteza” que pode ser a ocorrência ou não de perda ou prejuízo, e a forma de minimizar os efeitos dos riscos é através de seu gerenciamento.

Ser capaz de gerenciar o risco significa tentar evitar erros, diminuir possíveis perdas e custos dos prejuízos. Portanto, o gerenciamento de riscos é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos humanos e materiais de uma organização, no sentido de minimizar ou aproveitar os riscos e incertezas sobre essa organização.

O risco financeiro ao qual as instituições financeiras estão mais expostas é o risco de crédito, e é muito importante que as instituições financeiras façam a gestão do risco afim de controlar possíveis problemáticas alinhadas as estratégias da instituição.

Nota-se que os riscos não existem isoladamente, pois estão interligados e um pode vir a ocorrer em decorrência do outro. Por exemplo, por causa da falta de contato telefone correto no ato da digitação de um contrato de empréstimo consignável, o banco não libera a operação devido à falta de contato com o cliente para fazer a confirmar de alguns dados para somente assim ser liberado o crédito ao mesmo, isso é um exemplo de risco

operacional e financeiro, pois a operação é cancelado caso não tenha essa confirmação com o cliente, e conseqüentemente tem-se uma perda financeira.

Uma forma de minimizar ou evitar possíveis riscos é ter em posse o maior número de informações possíveis, analisar o segmento que você está atuando e suas principais especificidades, levantando os problemas e encontrando prováveis soluções. Às vezes, é necessário recorrer a empresas especializadas como por exemplo empresas de consultoria para conseguir enxergar quais os riscos eminentes e ter o auxílio necessário.

Para Kerzner (2006) “O gerenciamento do risco é uma forma organizada de identificar e medir os riscos de desenvolver, selecionar e gerenciar as opções para o seu controle”.

Podemos concluir então, que o gerenciamento de riscos é um conjunto de processos que são acionados para identificar e analisar os riscos, e executar ações com a intenção de eliminar problemas antes que ele aconteça, aumentando assim as probabilidades de sucesso do negócio.

Segundo o PMI (*Project Management Institute*, 2004):

“O gerenciamento de risco é um processo sistemático que tem por objetivo identificar, analisar e responder aos riscos de um projeto. Seu objetivo é o diminuir ou eliminar a probabilidade e o impacto de um evento negativo [...]. Por outro lado, ele também se preocupa em aumentar a probabilidade de um impacto positivo, ou seja, benéfico para o projeto, acontecer”.

Mesmo a mais simples decisão gerencial de um negócio envolve riscos em sua ação. Por isso, é importante que exista uma metodologia que organize as etapas do projeto e que tenha o objetivo de alcançar o efetivo controle dos riscos, pois gerenciar os riscos é um fator crítico de sucesso de qualquer negócio.

Podemos categorizar os riscos em etapas, tais como:

- Preparar-se para Gerenciar os Riscos: Estabelecer estratégias de gerenciamento do risco.
- Identificar e Analisar os Riscos: Avaliar, Categorizar e Priorizar os Riscos.
- Diminuir os Riscos: Implementar planos de ação de riscos.

Dessa forma, é possível categorizar os riscos e estabelecer quais são prioridades a serem resolvidas, de forma organizada e sistêmica, minimizando assim tempo e custos.

Por fim, vale lembrar, que quanto mais você conhece o produto que comercializa, o mercado que atua e os métodos de gestão dos riscos, maiores serão as chances de antecipar possíveis acontecimentos, diminuindo assim as margem de risco e perdas financeiras.

## **6. Empréstimo Consignado**

Segundo o dicionário o termo empréstimo significa “ação de emprestar”, e refere-se a ceder, confiar a alguém certa quantia de dinheiro, mediante pagamento de juros.

O Crédito Consignável, também é conhecido como Empréstimo Consignável, e é uma modalidade de crédito que vem crescendo a cada ano no Brasil e no mundo, pois o pagamento é deduzido diretamente na folha de pagamento da pessoa física.

Essa operação foi regulamentada pelo Governo através da Lei nº 10.820, aprovada em Dezembro de 2013 pelo Decreto nº 4.840 e tem como principal característica a autorização concebida para desconto de prestações em folha de pagamento para aposentados e pensionistas.

A Terminologia “empréstimo” já era praticado antes mesmo dessa nomenclatura se firmar em 2013. Na idade média o dinheiro era um meio de troca, na forma de moedas ou notas, usado na compra de mercadorias, bens, serviços, e demais transações financeiras.

Mais com o passar dos anos e com o desenvolvimento da moeda e dos metais na Europa, os bancos entenderam que concentrar-se apenas no seu próprio fluxo de caixa não era mais tão rentável, e acreditaram que ao fornecer crédito eles poderiam cobrar um determinado valor pelo tempo no qual foi feita a aquisição do montante pelo credor.

No entanto, naquela época o crédito estava disponível apenas para comerciantes, industriais e financiamentos de guerra, e com o passar do tempo foi que o cidadão também adquiriu esse privilégio, porém só era possível conseguir o dinheiro através da penhora de bens, que passou a ser uma espécie de “empréstimo”.

Então, após algum tempo percebeu-se que a linha de micro crédito era muito rentável, por isso os bancos logo passaram a controlar esses tipos de operações. Deste

modo, foi necessário a criação dos bancos centrais, para a criação das políticas monetárias dos países, logo houve um avanço com relação aos contratos de empréstimos, políticas, normas, regras do consignado, e a órgãos de fiscalização como o BACEN.

O BACEN é uma autarquia federal integrante do Sistema Financeiro Nacional, e está diretamente ligado ao Ministério da Fazenda. Criado em 31 de dezembro de 1964 pela Lei de nº 4.595, assim como os bancos centrais do mundo, o brasileiro é uma das principais autoridades monetárias do país. E tem como competência: Garantir o poder de compra da moeda nacional, tendo por objetivos:

- Zelar pela adequada liquidez da economia;
- Manter as reservas internacionais em nível adequado;
- Estimular a formação de poupança;
- Zelar pela estabilidade e promover permanente aperfeiçoamento do sistema financeiro.

Dentre suas atribuições estão:

- Emitir papel-moeda e moeda metálica;
- Executar os serviços de meio circulante;
- Receber recolhimentos compulsórios e voluntários das instituições financeiras e bancárias;
- Realizar operações de redesconto e empréstimo às instituições financeiras;
- Regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;
- Efetuar operações de compra e venda de títulos públicos federais;
- Exercer o controle de crédito;
- Exercer a fiscalização das instituições financeiras;
- Autorizar o funcionamento das instituições financeiras;
- Estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras;
- Vigiar a interferência de outras empresas nos mercados financeiros e de

capitais, e

- Controlar o fluxo de capitais estrangeiros no país.

Portanto, o BACEN tem papel fundamental dentro do contexto atual do consignado pois é ele quem fiscaliza todas as instituições financeiras e correspondentes bancários do país, juntamente com a FEBRABAN (Federação Brasileira dos Bancos) que é uma associação civil, sem fins lucrativos que congrega instituições financeiras bancárias em atuação em território nacional.

A FEBRABAN foi fundada em 1967 em São Paulo, e tem por objetivo representar seus associados em todas as esferas do governo, nos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco

Além disso, ela é uma empresa Certificadora no qual através de seu site é possível fazer a inscrição para a prova de certificação de agente de todo o país, que começou a ser obrigatório em dezembro de 2015 e exigido a todos as pessoas que trabalham com transações bancárias, tais como: Consignado, Imobiliário, CDC / Veículos, e Agronegócios.

Com isso, muitos Correspondentes acabaram saindo do mercado, pois não tinham qualificação profissional para poder continuar atuando nesse segmento, e agora só atuam empresas com profissionais certificados, passando assim a transmitir mais confiança e segurança aos clientes.

Hoje em dia, o mercado consignado vem sofrendo grandes mudanças no contexto mundial e nacional e apesar do crédito consignado ser uma opção mais barata, devido à baixa taxa de juros, a modalidade de crédito tem riscos como qualquer outra modalidade de crédito. Portanto, é preciso ter cuidado, e saber quais são as vantagens e desvantagens antes de solicitar o crédito consignado.

### **Vantagens:**

- Parcelas mensais com valores fixos;
- Juros mais baixos que os de outros tipos de crédito;
- Parcelas descontadas diretamente na folha de pagamento do cliente;
- Desnecessidade de consulta a órgãos como SPC/ Serasa;

- Ausência de burocracia na contratação;
- Grande leque de bancos que atuam nessa modalidade de crédito;
- Muitas opções para diferentes Tipos de Contratos, tais como: Empréstimos Novos, Refinanciamentos ou Portabilidades;
- Dispensa de avalista;
- Maior flexibilidade no prazo para pagamento.

### **Desvantagens:**

- Oferecido apenas para Aposentados e Pensionistas do INSS, e a funcionários públicos.
- Prazos mais longos;
- Maior atenção e cuidado na análise dos documentos apresentados pelos clientes, buscando minimizar os riscos de auto fraude.
- Utilização apenas de assinatura no contrato, não havendo outras tecnologias e mecanismos de verificação da digital do cliente e da assinatura no contrato físico, bem como câmeras de filmagem, o que poderiam impedir as reclamações do clientes ou ações de golpistas.

Outro ponto positivo é que o crédito consignado não pode ter parcelas superiores a 30% da renda da pessoa, esse é o percentual máximo que pode ser comprometido no pagamento do cliente. Porém, se esse percentual for inferior a 30%, o cliente ainda pode fazer novos empréstimos, desde que a soma de todos não ultrapassem esse percentual.

O Crédito Consignável pode ser obtido em bancos ou correspondentes bancários, sendo que o prazo máximo não pode ser superior a 72 meses. Sendo que no ano de 2015 houveram mudanças no percentual de comprometimento da margem de clientes do INSS para a realização do empréstimo consignável.

O G1 (2016) cita que:

“Além da ampliação do limite de comprometimento da renda mensal: de 30% para 35%, foi fixado o número máximo de parcelas, bem como, as taxas de juros que podem ser cobradas. De acordo com o INSS, o número de prestações do empréstimo não pode

passar de 72 mensais e sucessivas. A taxa de juros também não poderá ser superior a 2,14% ao mês. No caso de cartão de crédito, a taxa máxima que poder ser cobrada nessa modalidade é de 3,06% ao mês”.

Verifica-se que os juros podem variar de acordo com o banco no qual você solicita o empréstimo, porém a taxa de juros não poderá ser superior a 2,14% ao mês, conforme estabelecido na Instrução Normativa publicada no Diário Oficial da União dia 13 de julho de 2015.

Com isso, novas estratégias começaram a ser utilizadas pelo governo, como por exemplo a queda nos juros do cartão de crédito, o aumento no prazo para empréstimo consignável são meios para alavancar o consumo e aquecer a economia, porém os brasileiros andam cada vez mais endividados, tanto é que o Presidente da República Michel Temer recentemente divulgou uma medida provisória que seria a possibilidade de sacar dinheiros de contas inativas que está em análise e será confirmada em Fevereiro/ Março de 2017.

Em pesquisas recentes sobre endividamento o Brasil é citado como um país que teve expansão do crédito para pessoa física nos últimos anos, porém o nível de famílias endividadas também cresce. No ranking mundial estamos em décima colocação. Isso revela que os brasileiros estão consumindo cada vez mais, mesmo sem ter condições de arcar com os seus compromissos.

Verifica-se que quase metade da renda das famílias brasileiras está comprometida com dívidas, segundo dados do Banco Central. A piora da situação financeira das famílias pode comprometer bancos, por meio do aumento da inadimplência, e afetar negativamente o mercado de consumo, contribuindo para o ritmo da atividade econômica permaneça fraco.

A seguir será abordado a relação de benefícios que são Consignáveis e Não Consignáveis e o por que tem benefícios que não podem adquirir o empréstimo consignável.

## **LISTA DE CÓDIGOS DOS BENEFÍCIOS CONSIGNÁVEIS**

- 1 Pensão por morte do trabalhador rural
- 2 Pensão por morte por acidente do trabalho do trabalhador rural
- 4 Aposentadoria por invalidez do trabalhador rural

- 5 Aposentadoria por invalidez por acidente do trabalho do trabalhador rural
- 6 Aposentadoria por invalidez do empregador rural
- 7 Aposentadoria por idade do trabalhador rural
- 8 Aposentadoria por idade do empregador rural
- 19 Pensão de estudante (Lei 7004/82)
- 20 Pensão por morte de ex-diplomata
- 21 Pensão por morte previdenciária
- 22 Pensão por morte estatutária
- 23 Pensão por morte de ex-combatente
- 24 Pensão especial (ato institucional)
- 26 Pensão especial (Lei 593/48)
- 27 Pensão por morte de servidor público federal com dupla aposentadoria
- 28 Pensão por morte do Regime Geral (Decreto 20465/31)
- 29 Pensão por morte de ex-combatente marítimo (Lei 1756/52)
- 32 Aposentadoria por invalidez previdenciária
- 33 Aposentadoria por invalidez de aeronauta
- 34 Aposentadoria por morte de ex-combatente marítimo (Lei 1756/52)
- 37 Aposentadoria de extranumerário da União
- 38 Aposentadoria da extinta CAPIN
- 41 Aposentadoria por IDADE
- 42 Aposentadoria por tempo de contribuição previdenciária
- 43 Aposentadoria por tempo de contribuição de ex-combatente
- 44 Aposentadoria por tempo de contribuição de aeronauta
- 45 Aposentadoria por tempo de contribuição de jornalista profissional
- 46 Aposentadoria por tempo de contribuição especial
- 49 Aposentadoria por tempo de contribuição ordinária
- 51 Aposentadoria por invalidez ( Extinto plano Básico)
- 52 Aposentadoria por idade ( Extinto plano Básico)
- 55 Pensão por morte (Extinto plano Básico)
- 57 Aposentadoria por tempo de contribuição de prof. (Emenda Const. 18/81)
- 58 Aposentadoria excepcional do anistiado (Lei 6683/79)
- 59 Pensão por morte excepcional do anistiado (Lei 6683/79)

- 72 Aposentadoria por tempo de contribuição de ex-combatente marítimo (Lei 1756/52)
- 78 Aposentadoria por idade de ex-combatente marítimo (Lei 1756/52)
- 81 Aposentadoria por idade compulsória
- 82 Aposentadoria por tempo de contribuição
- 83 Aposentadoria por invalidez
- 84 Pensão por morte
- 85 Pensão mensal vitalícia do seringueiro (Lei 7986/89)
- 86 Pensão mensal vitalícia do dependente do seringueiro (Lei 7986/89)
- 92 Aposentadoria por invalidez por acidente do trabalho
- 93 Pensão por morte por acidente do trabalho

### **LISTA DE CÓDIGOS DOS BENEFÍCIOS NÃO CONSIGNÁVEIS**

- 03 Pensão por morte do empregador rural
- 10 Auxílio-doença por acidente do trabalho do trabalhador rural
- 11 Renda mensal vitalícia por invalidez do trabalhador rural (Lei 6179/74)
- 12 Renda mensal vitalícia por idade do trabalhador rural (Lei 6179/74)
- 13 Auxílio-doença do trabalhador rural
- 15 Auxílio-reclusão do trabalhador rural
- 25 Auxílio-reclusão (LOPS)
- 30 Renda mensal vitalícia por invalidez (Lei 6179/74)
- 31 Auxílio-doença previdenciário (LOPS)
- 36 Auxílio-acidente
- 40 Renda mensal vitalícia por idade (Lei 6179/74)
- 47 Abono de permanência em serviço 25%
- 48 Abono de permanência em serviço 20%
- 50 Auxílio-doença (extinto plano básico)
- 54 Pensão especial vitalícia (Lei 9793/99)(EPU)
- 56 Pensão especial vitalícia por síndrome de talidomida (Lei 7070/82)
- 76 Salário-Família estatutário do RFFSA (Lei 956/69)(EPU)
- 79 Abono de servidor aposentado pela autarquia empr.(Lei 1756/52)
- 80 Salário-maternidade

87 Amparo Assistencial ao portador de deficiência (LOAS)

88 Amparo Assistencial ao idoso (LOAS)

89 Pensão especial aos dep. de vítimas fatais p/ contam. na hemodiálise (EPU)

91 Auxílio-doença por acidente de trabalho

94 Auxílio-doença por acidente de trabalho

95 Auxílio-suplementar por acidente de trabalho

**FONTE: Roteiro Operacional Bancos**

Sendo assim, observamos que nem todo tipo de benefício tem direito a contrair o Empréstimo Consignado, isso ocorre por que nem todos os benefícios são concedidos de maneira efetiva, existem alguns que são cedidos temporariamente como é o caso das espécies de: amparo, auxílio doença, salário família, salário maternidade e abonos.

Baseado na Constituição Federal de 1988 no artigo 203, o INSS juntamente com o governo visando assegurar o direito a saúde, previdência e assistência social proporciona ao beneficiário uma forma de existência digna, lhe dando a oportunidade de uma renda que possa arcar com as suas necessidades básicas.

Sendo assim, o INSS através da lei 8.742, de 03 de Dezembro de 1993, se baseando na constituição estabeleceu regras para a concessão a chamada LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), que estabelece uma renda de 1 salário mínimo, e o segurado deve comprovar que a soma da renda familiar seja inferior a  $\frac{1}{4}$  de um salário mínimo.

Vale ressaltar que no caso de Amparo Social, Auxílio Doença, entre outros benefícios não-consignáveis, o beneficiário se declara incapaz economicamente, logo, ele se desqualifica para operações financeiras.

Apesar disso, muitas das vezes o segurado após receber o seu benefício passa a ter uma inclusão social e passa a ter sua situação econômica ativa, porém os proventos recebidos através do "Amparo Social" por exemplo, não podem ser dados como garantia em uma operação de empréstimo consignável por ser intocável.

Muitos segurados que recebem esse auxílio tem como alternativa recorrer a operações de crédito que não vinculem seu benefício para desconto, como exemplo, o crédito pessoal, cartão de crédito ou até mesmo débito em conta, mais deve ter cuidado com tais modalidade de crédito devido a sua taxa de juros ser mais elava e seus prazos

para pagamento menores, o que acaba gerando um maior índice de endividamento a esses beneficiários.

## 6.1 Documentos necessários para solicitar o crédito consignado

Toda operação de crédito tem documentos que são obrigatórios. Além disso, tem critérios que devem ser seguidos.

Ser maior de 18 anos, é um critério para poder solicitar um empréstimo, além de possuir um benefício que tenha espécie consignável, porém a política para concessão de crédito varia conforme cada banco, bem como, a quantia a ser emprestada. No entanto, os documentos básicos solicitados serão sempre os mesmos. Os documentos solicitados são:

- Documento de identificação com foto (RG ou CMG ou CTPS),
- CPF,
- Comprovante de Residência (conta de Luz ou Água ou Telefone Fixo ou Gás) emitidos no máximo nos últimos 90 dias,
- Extrato do Salário ou benefício do INSS (Detalhamento de Crédito), e
- Telefones de contato.

Em casos de clientes analfabetos é necessário a documentação também das testemunhas, sendo que uma dessas deve ser parente de 1 grau (pai ou mãe, cônjuge, filho ou filha) sendo necessário os seus documentos RG e CPF. Além da assinatura no contrato físico.

Conforme dados retirados da Previdência Social (2015), existem normas previstas na Instrução Normativa nº 28, no qual diz que é obrigatoriedade das instituições financeiras:

“Informarem previamente ao titular do benefício, no ato da contratação de empréstimos, o valor total financiado, a taxa mensal e anual de juros, acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários, o valor, número e periodicidade das prestações e a soma total a pagar por empréstimo”.

Essa regra é exigida pelo Banco Central e deve ser feita de forma verbal, e deve constar no contrato físico apresentado ao cliente no ato da assinatura do contrato. Sendo que em toda operação de crédito o cliente tem direito a ficar com uma das vias do contrato, e a mesma deverá constar todas as informações da operação realizada, tais como: valor do contrato, prazo, nº de prestações, taxa de juros, entre outras informações financeiras.

No caso de empréstimo e cartão de crédito, as operações são distintas, portanto exigem contratos diferentes, específicos para cada finalidade. Sendo proibida a venda de ambas operações juntas, o que caracterizaria como venda casada, o que é um crime.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, a Lei 8078/ 90, artigo 39, “é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, condicionar o fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”. E pela Resolução do Banco Central nº 2878/ 01 (alterada pela nº 2892/ 01), Art. 17, “é vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços”.

Deste modo, as instituições financeiras e correspondentes precisam saber como abordar os clientes, é saber que existem leis que amparem e fiscalizam os idosos.

Contudo, ainda vale advertir que é vedada a contratação de empréstimo por telefone e também a cobrança da Tarifa de Abertura de Crédito (TAC) ou qualquer outra tarifa ou imposto. E o beneficiário não é obrigado a obter empréstimo no banco em que recebe o pagamento, podendo optar por outra instituição financeira que oferece menor taxa de juros.

Mas para garantir a segurança da operação, o valor do empréstimo terá que ser creditado diretamente na conta em que a pessoa recebe o benefício. E em caso o pagamento do benefício seja na modalidade de cartão magnético, o depósito deverá ser feito em conta corrente, ou por ordem de pagamento depositada preferencialmente na agência ou banco em que o segurado recebe o benefício do INSS; não é aceito que o depósito seja feito na conta de terceiros, para assim evitar irregularidades, reclamações e fraudes.

E caso o cliente, encontre algum problema com o produto ou serviço, ele deverá procurar o fornecedor, esse contato poderá ser feito via SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) ou Ouvidoria. Na falta de um desses canais de atendimento, o cliente deverá procurar o gerente ou representante da empresa, sendo que esse contato poderá ser feito via (AR, fax ou e-mail), se nenhuma desses canais solucionar o problema do cliente, o

mesmo poderá procurar o INSS e o PROCON. Porém, se mesmo assim nenhuma das alternativas der certo, o jeito será recorrer à justiça.

## 7. Endividamento de Idosos

Considerando o crédito e endividamento são acontecimentos que andam juntos, pois um ocorre graças a má utilização do outro. O endividamento pode-se dizer que é o aumento das dívidas de uma pessoa ou empresa.

Marques e Cavallazzi (2006, p.98) descrevem o endividamento ou superendividamento é:

“A impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo. Este estado é um fenômeno social e jurídico a necessita (de) algum tipo de saída ou solução pelo direito do consumidor [...]”.

Já para a psicanalista Márcia Tolotti (2007), o endividamento contém um componente psicológico e a lógica do consumo é composta por duas vertentes inseparáveis: de um lado, o aspecto financeiro, que é o objetivo e consciente; e de outro, o aspecto afetivo, que é subjetivo e, geralmente inconsciente.

Portanto, pode-se dizer que a motivação que leva um endividado a contrair dívidas é tanto consciente quanto inconsciente, e não apenas por falta de educação financeira, tudo está relacionado a satisfação dos desejos.

Para o autor Ariely (2008), quanto mais temos, mais queremos. Segundo ele, normalmente temos problemas de autocontrole relativo à gratificação imediata e à gratificação adiada.

A Gratificação imediata pode ser definida também como compra por impulso, sem planejamento prévio, sendo que esse ato impulsivo gera uma satisfação momentânea mais ocasiona problemas financeiros no futuro, de acordo com a forma de pagamento utilizada. Por exemplo, caso eu faça uma compra utilizando o cartão de crédito e não tenha condições de pagar, o custo dos juros incidirá sobre a compra, e no final o valor da compra sairá ainda mais caro do que se eu tivesse comprado à vista.

Já a gratificação adiada, é o tempo que se gasta para construir uma reserva financeira para adquirir o bem ou serviço com o pagamento à vista. De acordo com a pesquisa da Confederação Nacional do Comércio (CNC), relativa a maio de 2016, no qual diz que o percentual de famílias com dívidas recuou nesse período, se comparado a mesma data do ano anterior. Já o percentual de famílias com contas ou dívidas em atraso aumentou em relação a abril do ano passado.

#### Quadro 1- Síntese dos resultados em relação ao total de famílias

Síntese dos resultados (% em relação ao total de famílias)			
	Total de Endividados	Dívidas ou Contas em atraso	Não terão condições de pagar
Maio de 2015	62,4%	21,1%	7,4%
Abril de 2016	59,6%	23,2%	8,2%
Maio de 2016	<b>58,7%</b>	<b>23,7%</b>	<b>9,0%</b>

FONTE: Pesquisa CNC (maio, 2016)

O percentual de famílias que relatam ter dívidas com cheque pré-datadas, cartão de crédito, cheque especial, carnê de loja, empréstimo pessoal, prestação de carro e seguro alcançou 58,7% em maio de 2016, o que representa um queda em relação aos 59,6% do mês anterior.

Mas, apesar da queda do percentual de famílias endividadas, o percentual daquela com dívidas ou contas em atraso cresceu de 23,2% para 23,7%. O percentual de pessoas que não terão condições de pagar suas dívidas também cresceu, antes estava em 8,2% e em maio de 2016 foi para 9,0%.

Avaliando os dados da pesquisa da CNC, com os dados da pesquisa de campo realizada, foi possível fazer o levantamento dos dados abaixo no (Quadro 2).

**Quadro 2- Nível de endividamento em relação aos idosos entrevistados**

<b>Nível de endividamento (% em relação ao idosos entrevistados)</b>					
<b>Categoria</b>	Agosto de 2016	Outubro de 2016	Novembro de 2016	Dezembro de 2016	Janeiro de 2017
<b>Muito endividado</b>	37,3%	41,00%	24,00%	26,1%	40,00%
<b>Mais ou menos endividado</b>	23,00%	20,7%	22,2%	34,8%	21,00%
<b>Pouco endividado</b>	26,9%	23,00%	38,3%	17,2%	18,00%
<b>Não possui dívidas</b>	12,5%	14,9%	15,1%	21,7%	20,00%
<b>Não respondeu</b>	0,3%	0,4%	0,4%	0,2%	0,3%

FONTE: Deborah Freitas (2016-2017)

Os dados presentes no quadro acima, evidencia que os idosos entrevistados estão altamente endividados nos meses de Agosto, Outubro e Janeiro, sendo que o percentual mais expressivo é de 41% em Outubro de 2016, e em seguida em Janeiro de 2017, com índice de 40%.

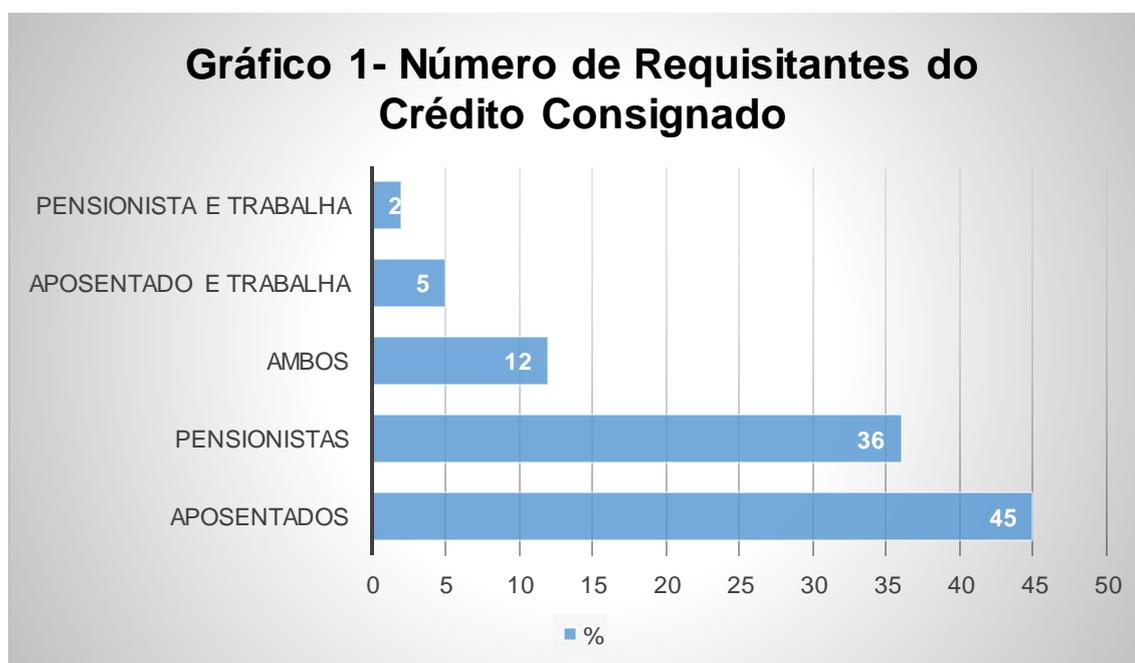
Segundo Marques e Cavallazzi (2006), a cultura do endividamento não afeta somente os consumidores. Ao contrário do que possa parecer, os comerciantes e prestadores de serviço também saem prejudicados quando os tomadores de crédito não conseguem realizar o pagamento de suas dívidas e acabam ficando com a sua renda comprometida para realizar novas compras.

E assim, alguns comerciantes, em virtude da falta de recebimento de vendas, acabam se endividando para honrar os compromissos mensais, e o endividamento pode afetar parte do lucro das empresas. E assim, o lucro acaba indo para os bancos.

## 8. Resultado da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no Centro da cidade de São Luís- MA, no qual foram abordados 100 idosos de diferentes faixas etárias e sexos, para poder responder às perguntas correlacionadas ao problemática central do trabalho, que é apontar em quais meses os idosos estão mais endividados e recorrer ao empréstimo consignável.

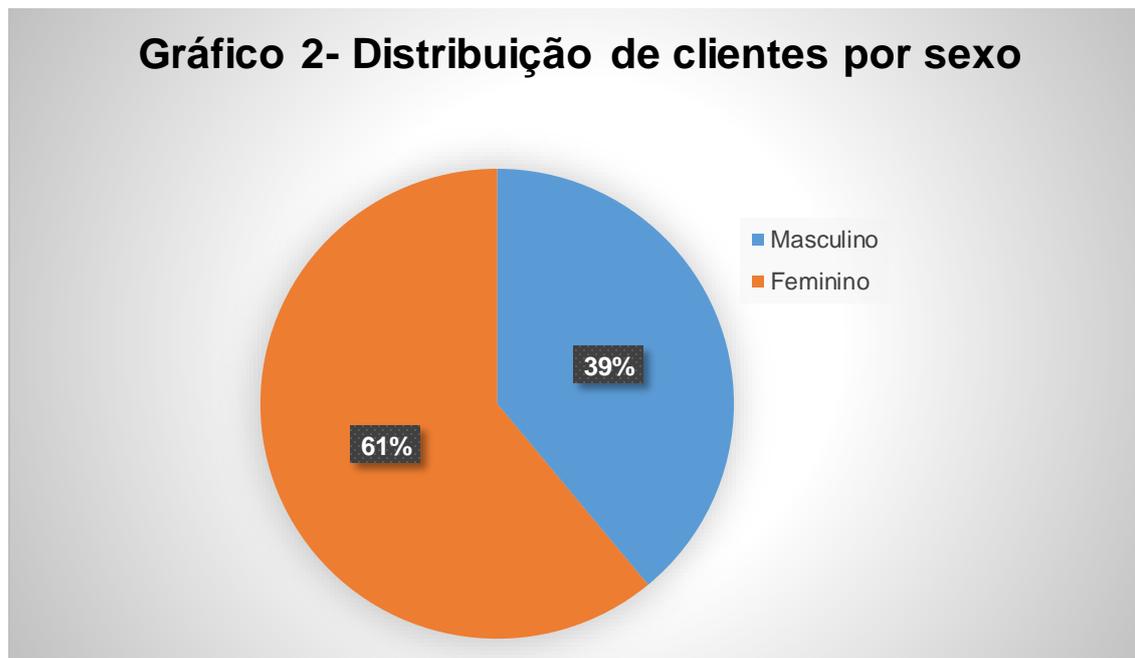
Foram realizadas entrevistas e aplicação de questionários com breve 17 perguntas, e no qual algumas das principais perguntas serão respondidas nesse tópico. Deste modo, então foi possível verificar e fazer o levantamento dos dados obtidos durante a pesquisa de campo realizada, apresentando-os nos gráficos a seguir.



**FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)**

No (Gráfico 1) verifica-se que os aposentados representam maior proporção das solicitações do crédito consignado, na sequência são os pensionistas, sendo que em ambos os casos justificam a solicitação para quitar dívidas com cheque especial, cartão de crédito, entre outras necessidades financeiras e pessoais.

Dos requisitantes do crédito utilizados na pesquisa, 61% são clientes do sexo feminino e 39% são do sexo masculino, conforme mostra o (Gráfico 2).

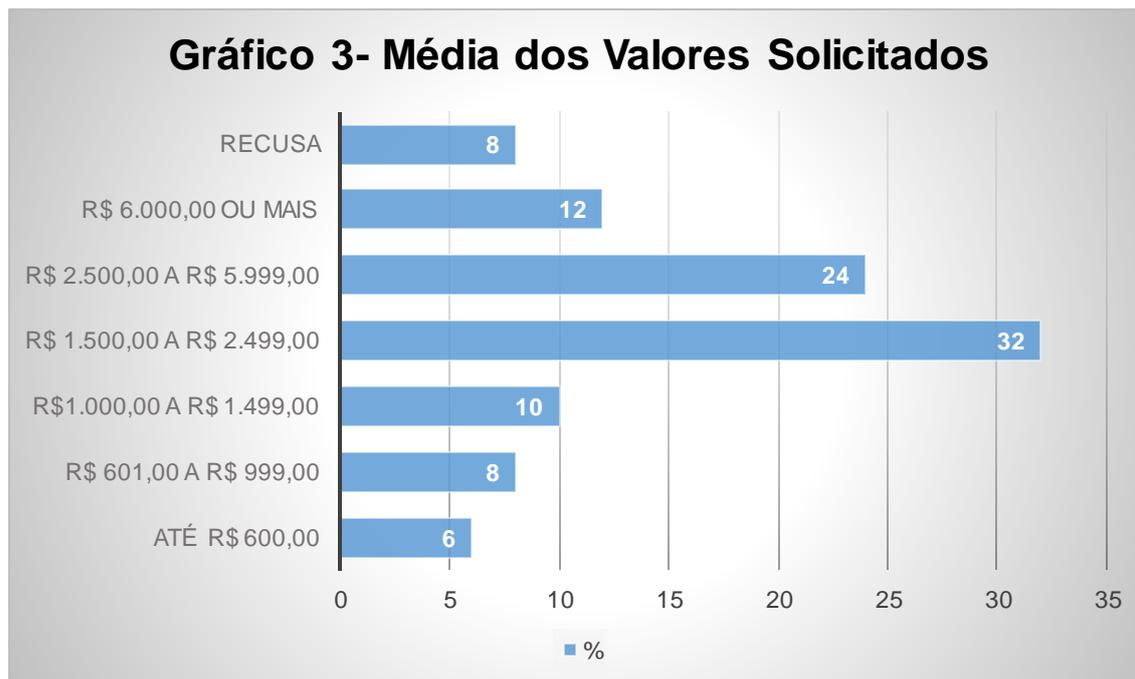


**FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)**

O Gráfico acima evidencia que a maior parte das solicitações de crédito são feitas pelo sexo feminino, muitas das entrevistas comentaram que são as pessoas responsáveis pela casa, e na maioria das vezes são as que provém o sustento do seu lar. A pesquisa apresentou os seguintes resultados.

- Maioria são mulheres;
- Acima de 53 anos (média de 56 anos);
- Predomínio de instrução do Ensino Médio, salvo algumas exceções com formação de 1º grau completo.
- Casada ou viúva;
- Pertence à classe C;
- Renda pessoal de R\$ 1.000,00 em média.

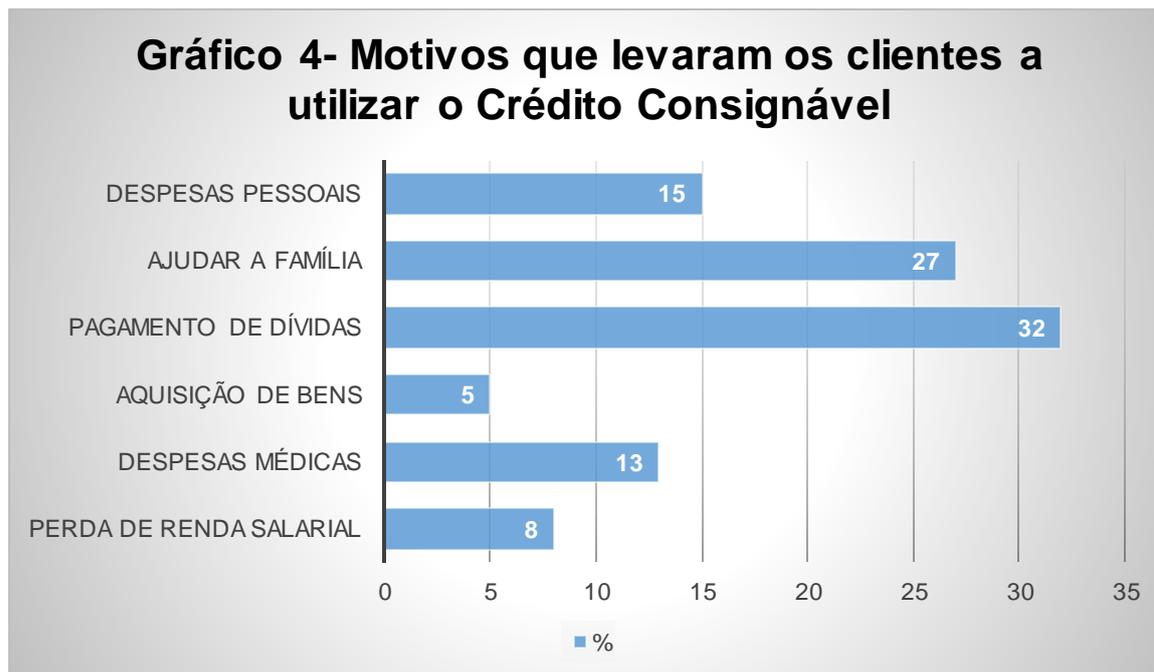
Já a média de empréstimos solicitados é de R\$ 2.590,00, como demonstrado no (Gráfico 3).



**FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)**

O valor médio dos empréstimos demonstra de um lado as necessidades das aposentadas brasileiras para atender as suas necessidades financeiras. Isso revela que os requisitantes do crédito dependem fortemente desses recursos financeiros, para poder arcar com despesas fixas e quitar dívidas ou até mesmo para manter um padrão de vida, por isso recorrem ao empréstimo consignável.

Sendo que metade da sua renda, acabam comprometidos para pagar empréstimos consignáveis, pois há um elevado índice de endividamento. E observa-se que quem recebe mais de um salário mínimo é quem recorre mais vezes ao empréstimo consignável, e solicita de empréstimo o dobro do valor que recebe de salário.

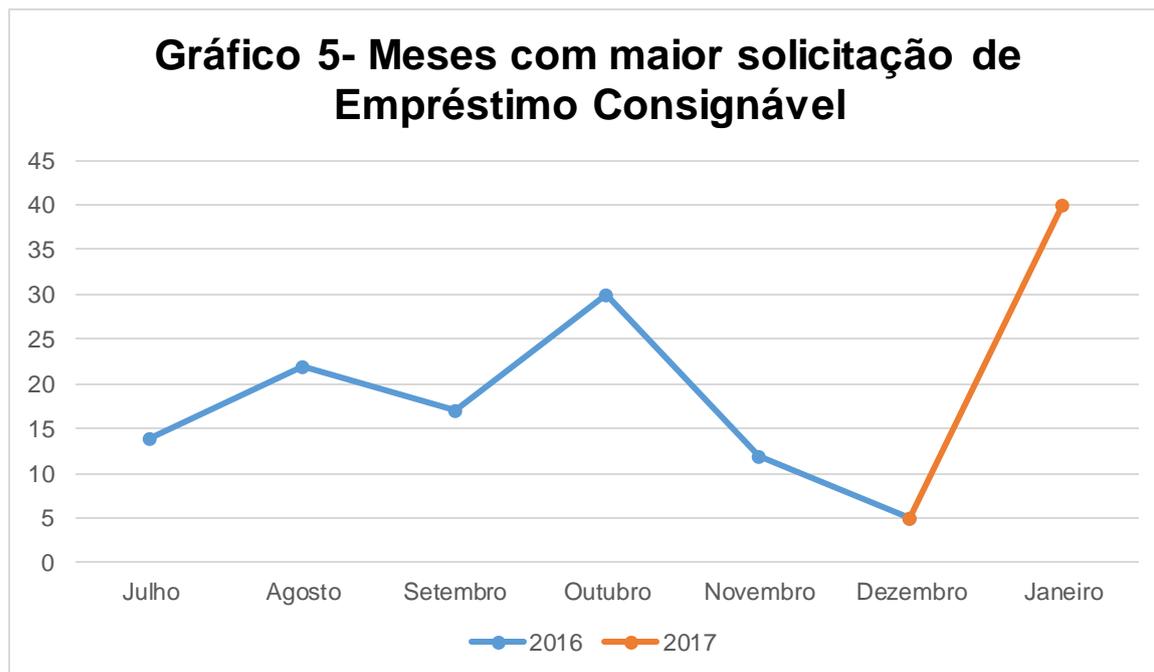


**FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)**

Esses são alguns dos principais motivos do comprometimento no orçamento dos Aposentados e Pensionistas, através do questionário aplicado. Já os motivos que levaram os clientes a adquirir o empréstimo como mostra o (Gráfico 4) são diversos, destacando-se o pagamento de dívidas de contas de consumo, cartões de crédito e cheque especial. E em seguida vem a opção de ajudar a família, seja para pagamento de dívidas, comprar material escolar, pagamento de mensalidade da faculdade, entre outros.

Observa-se na pesquisa que em média 59% dos entrevistados não consideram o valor de 30% do salário na hora de fazerem suas dívidas, e acabam comprometendo sua renda além do mínimo que podem pagar.

O (Gráfico 5) a seguir, mostra os meses que os Aposentados e Pensionistas mais recorrem ao empréstimo consignável para quitar suas dívidas.



**FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)**

Segundo dados da pesquisa, os meses que tem maior solicitação de empréstimo consignado são: Agosto (22%), Outubro (30%) e Janeiro (40%), e as respostas obtidas foram, que durante esses meses aparecem contas como: IPVA, IPTU, pagamento de matrícula e material escolar, retorno das férias, quitação de dívidas financeiras.

Portanto, subentendem-se que os meses nos quais os Aposentados e Pensionistas estão mais endividados são: Agosto, Outubro e Janeiro, por isso procuram e recorrem ao empréstimo. Sendo que os mais endividados são os Aposentados, e isso ocorre para satisfazer uma necessidade financeira, conforme é visto no (Gráfico 4).

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Empréstimos Consignado é um instrumento de captação de recursos através da concessão de crédito por terceiros, que no caso são os bancos. A procura por essa modalidade de crédito cresce a cada ano no Brasil e no mundo, devido ao baixo risco de inadimplência e facilidade de análise e aprovação, pois esse tipo de crédito aumenta o poder de consumo da população, já que as taxas de juros são mais baixas, o prazo para pagamento cada vez maior podendo ser em até 72 meses, e a burocracia quase inexistente, pois existe a garantia de que o empréstimo será descontado na folha de pagamento do aposentado e/ou pensionistas.

Logo em seguida se analisou a evolução das solicitações dado crédito consignado, bem como perfil dos requisitantes e o motivos que o levaram a solicitar essa modalidade de empréstimo, sendo relevante evidenciar a conclusão da pesquisa realizada, na qual é notório que as mulheres são as quem mais solicitam esse tipo de crédito para quitar suas dívidas, e prova também que as pessoas estão consumindo cada vez mais do que podem pagar, seja por suas necessidades pessoais ou financeiras, às vezes até mesmo para poder manter um padrão de vida, comprar comida ou até mesmo medicamentos.

Nota-se também, que na maioria das vezes o cliente usufrui de um produto ou serviço sem saber as informações necessárias, ou para alguma finalidade que não lhe trará retorno posteriormente, por exemplo, ao invés de investir na compra de algum bem, muitos utilizam o empréstimo para quitar dívidas já existentes, o que é algo ruim para a saúde financeira do idoso.

Sendo que muitas dessas solicitações crescem nos meses de: Agosto, Outubro e Janeiro, devido ao retorno das férias, material escolar, quitação de contas como: IPVA, IPTU, Cartão de Crédito e aumento nos salários de aposentados e pensionistas.

E isso leva ao endividamento dos Aposentados e Pensionistas além do fator que algum recorrem ao crédito consignado para ajudar familiares e não para utilização própria. Logo, pode-se afirmar que o Crédito Consignado como qualquer outro benefício é considerado uma vantagem quando planejado e utilizado de forma consciente, porém apresentam riscos para as instituições financeiras, caso não analisem o perfil do cliente antes de liberar o crédito.

Durante a pesquisa, observou-se que o principal objetivo do benefício não está sendo alcançado, que é satisfazer as perspectivas e necessidades do tomador de crédito. Esse resultado ocorre graças ao elevado endividamento dos Aposentados e Pensionistas, devido aos exageros cometidos por eles, além da falta de planejamento, organização financeira e um controle do acompanhamento dos seus gastos e despesas mensal, que acabam comprometendo a sua renda.

Contudo, existem outros pontos que agravam o problema, que é a ausência de como funciona o crédito consignado, quais as documentações exigidas. Conforme pesquisado os clientes Aposentados e Pensionistas que utilizam o Empréstimo Consignado são pessoas de baixa renda e escolaridade, casadas, motivadas a utilizar o crédito para pagar compromissos bancários.

Portanto, o comprometimento da sua renda mensal quando utilizado de forma errada acaba por afetar a sua vida familiar e pessoal, já que muitas dívidas, trazem consigo preocupação e insatisfação constantes ao idoso.

Com relação as reclamações e ações judiciais, muitos clientes entram contrato o Banco ou Correspondente com o intuito de reivindicar seus direitos, mais alguns são induzidos por advogados a fim de obter vantagem ou facilidade financeira de forma indevida pois tem conhecimento do empréstimo e estavam de acordo com o mesmo.

Está pesquisa mostra dados emitidos pelos sites: BACEN, G1, Exame, Previdência Social e Instituições Financeiras (Bancos), indicando que com o passar dos anos os idosos de São Luís estão altamente endividados em determinados meses do ano, e recorrem com frequência ao empréstimo consignado, porém, como um bom planejamento e controle dos gastos é possível reverter essa situação.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ARIELU, Dan. **Previsibilidade Irracional: como as situações do dia a dia influenciam as nossas decisões**. Campus, 2008.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Relatório de Inflação**. Dez. 2016. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/relinf/direita.asp?idioma=P&ano=2016&acaoAno=ABRIR&mes=12&acaoMes=ABRIR>  
Acesso em: 07. jan. 2017.

BLATT, A. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

Consignado com garantia do FGTS terá juros de 3,5% ao mês. **Revista Exame**. dez. 2016. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/consignado-com-garantia-do-fgts-tera-juro-de-35-ao-mes/>  
Acesso em: 08 jul. 2016

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSS oficializa regras sobre empréstimo consignável. **G1 Economia**. Globo.com. dez. 2015  
Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/2015/08/inss-define-novas-regras-sobre-emprestimo-consignado.html>  
Acesso em: 15. dez. 2016

LOUREIRO, Ricardo. **O risco do endividamento do brasileiro**. Disponível em: <http://noticias.serasaexperian.com.br/o-risco-do-endividamento-do-brasileiro-2/>  
Acesso em: 12 set. 2016

KERZNER, Harold. **Gestão de Projetos: as melhores práticas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, Cláudia lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Direitos do consumidor Endividado: superendividamento e crédito.** São Paulo, RT, 2006.

Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor. (PEIC --- maio. 2016). Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Disponível em: <http://cnc.org.br/central-do-conhecimento/pesquisas/economia/pesquisa-nacional-de-endividamento-e-inadimplencia-do--18>

Acesso em: 15. Dez. 2016

PMI. Project Management Body of Knowledge (**Um Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos**) 3.ed. Pennsylvania, EUA: Project Management Institute, Newtown Square, 2004.

SCHRICKEL, W. K. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVA, J. P. **Gestão e análise do risco de crédito.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTOS, José Odálio dos, **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas,** São Paulo: Atlas, 2006.

TOLOTTI, Márcia. **As Armadilhas do Consumo: acabe com o endividamento.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

5 coisas que você deveria saber sobre o empréstimo consignado. **Revista Exame.** nov. 2016. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/5-coisas-que-voce-deveria-saber-sobre-o-credito-consignado/>

Acesso em: 15. dez. 2016

## APÊNDICES

## APÊNDICE I: QUESTIONÁRIO

Data da Entrevista: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nome do Entrevistado(a):  

---

1. Qual o seu sexo?  
 Feminino  
 Masculino
2. Quantos anos você tem?  
 De 18 anos a 20 anos  
 De 21 anos a 30 anos  
 De 31 anos a 40 anos  
 De 41 anos a 50 anos  
 De 51 anos a 60 anos  
 De 61 anos a 79 anos
3. Qual é o seu grau de escolaridade?  
 Ensino Fundamental Completo  
 Ensino Fundamental Incompleto  
 Ensino Médio Completo  
 Ensino Médio Incompleto  
 Ensino Superior Completo  
 Ensino Superior Incompleto  
 Pós Graduação
4. Você é Aposentado ou Pensionista?  
 Aposentado  
 Pensionista  
 Ambos  
 Aposentado e trabalha  
 Pensionista e trabalha

5. Você possui quantos benefícios?
- apenas um benefício
  - dois benefícios
  - três benefícios
6. Essa é a primeira vez que você faz o empréstimo consignado?
- Sim
  - Não
7. Quantas vezes você já recorreu a essa modalidade de crédito?
- 1 vez
  - 2 vezes
  - 3 vezes
  - 4 vezes ou mais
8. Qual a finalidade do empréstimo?
- Perda de Renda Salarial
  - Despesas Médicas
  - Aquisição de Bens
  - Pagamentos de cartões, cheque especial
  - Ajudar a Família
  - Despesas Pessoais
9. Você sabe qual a documentação necessária para solicitar o empréstimo?
- Sim
  - Não

Justifique:

---

---

---

---

10. Que fatores a influenciaram a tomar o crédito consignado?
- Necessidades de Saúde
  - Necessidades Pessoais
  - Necessidades Financeiras
  - Dívidas e outros

11. Para você qual é o melhor banco?

- Banco do Brasil
- Banrisul
- Bic Banco
- Bonsucesso
- Bradesco
- BV Financeira
- Caixa Econômica Federal
- Cetelem
- Daycoval
- Itaú
- HSBC
- Panamericano
- Sabemi
- Safra
- Santander

12. Você pesquisou qual banco tem a menor taxa de juros?

- Sim
- Não

Justifique:

---

---

---

---

13. Você recebeu a indicação de alguém para procurar um Correspondente Bancário ou Banco?

- Sim
- Não

Caso sim, informe quem fez a indicação: \_\_\_\_\_

14. O que lhe atrai mais no empréstimo consignado?

- Taxa de juros
- Prazo

Facilidade na análise e aprovação do crédito

Agilidade no pagamento

Confiança no Banco ou Correspondente

15. Quais as maiores dificuldades encontradas ao solicitar um empréstimo consignado?

Documentação solicitada

Liberação do Crédito

Contrato de difícil entendimento

Portar a dívida de um banco para outro

Conseguir boleto para antecipar o pagamento da dívida

16. Você já adquiriu outros produtos, tais como: seguros, consórcios, planos de saúde?

Sim

Não

Com que frequência?

---

---

---

---

17. Você ficou insatisfeito com algum produto ou serviço prestado?

Sim

Não

Justifique:

---

---

---

---

MUITO OBRIGADA POR SUA COLABORAÇÃO!

## **ANEXOS**

**Quadro 1- Síntese dos resultados em relação ao total de famílias**

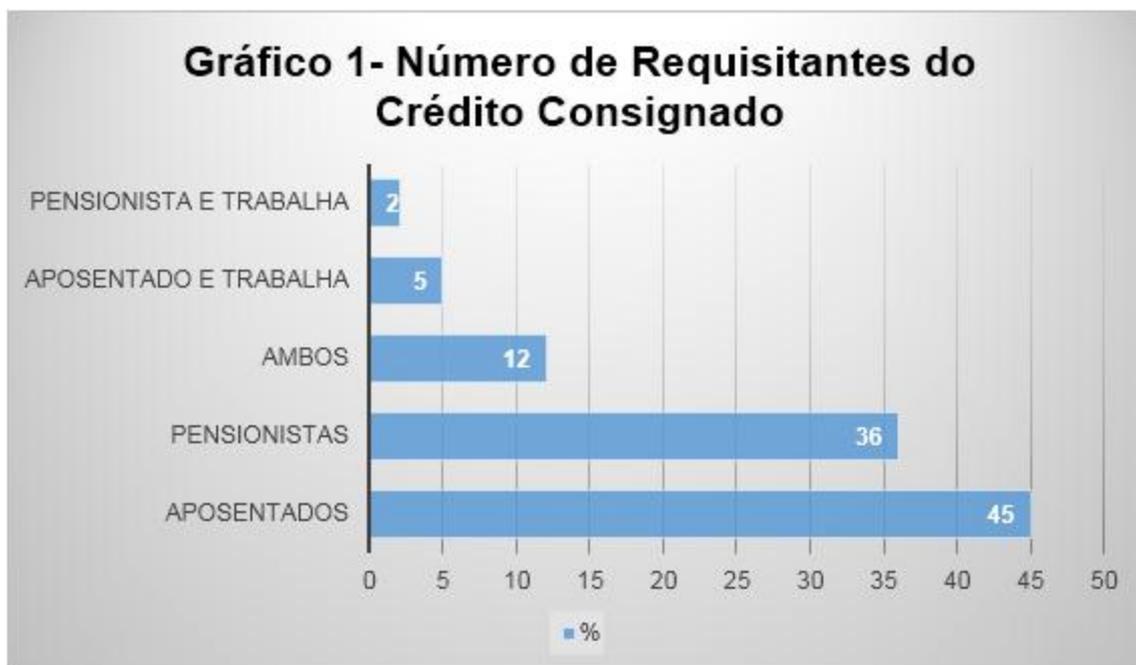
<b>Síntese dos resultados (% em relação ao total de famílias)</b>			
	<b>Total de Endividados</b>	<b>Dívidas ou Contas em atraso</b>	<b>Não terão condições de pagar</b>
Maio de 2015	62,4%	21,1%	7,4%
Abril de 2016	59,6%	23,2%	8,2%
Maio de 2016	<b>58,7%</b>	<b>23,7%</b>	<b>9,0%</b>

FONTE: Pesquisa CNC (maio, 2016)

**Quadro 2- Nível de endividamento em relação aos idosos entrevistados**

<b>Nível de endividamento (% em relação ao idosos entrevistados)</b>					
<b>Categoria</b>	Agosto de 2016	Outubro de 2016	Novembro de 2016	Dezembro de 2016	Janeiro de 2017
<b>Muito endividado</b>	37,3%	41,00%	24,00%	26,1%	40,00%
<b>Mais ou menos endividado</b>	23,00%	20,7%	22,2%	34,8%	21,00%
<b>Pouco endividado</b>	26,9%	23,00%	38,3%	17,2%	18,00%
<b>Não possui dívidas</b>	12,5%	14,9%	15,1%	21,7%	20,00%
<b>Não respondeu</b>	0,3%	0,4%	0,4%	0,2%	0,3%

FONTE: Deborah Freitas (2016-2017)



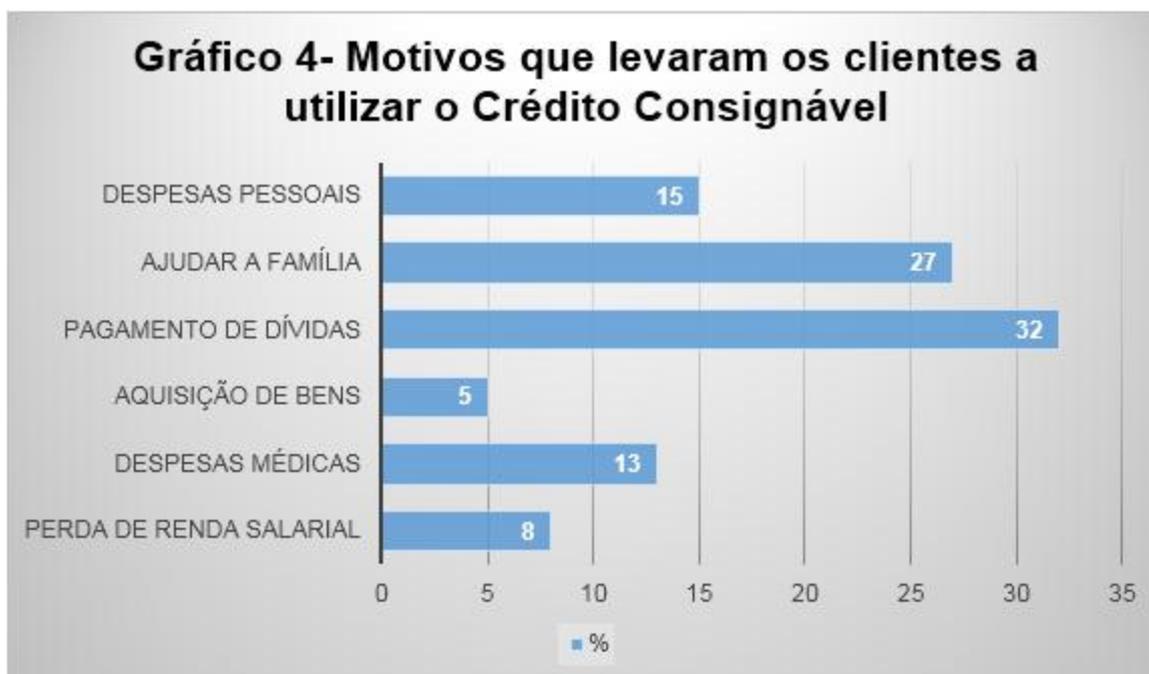
FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)



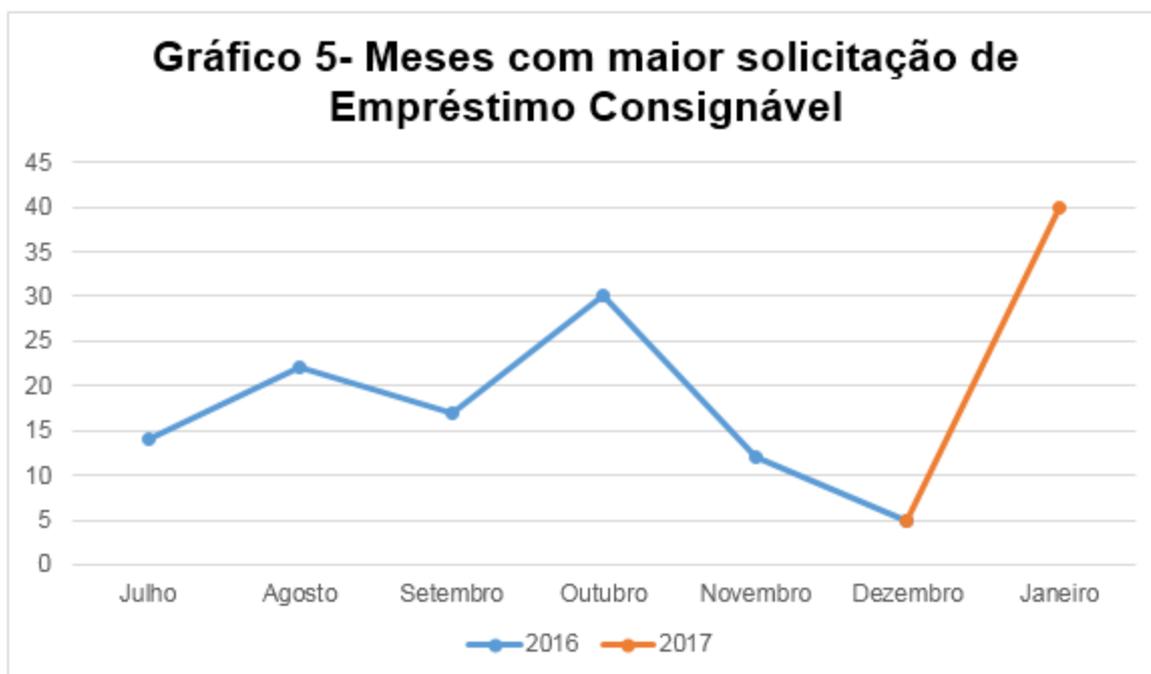
FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)



FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)



FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)



FONTE: Deborah Freitas (2016- 2017)

Freitas, Deborah Maria de Souza Pinheiro de

Empréstimo consignado: um estudo de caso sobre o endividamento de idosos na cidade de São Luís / Deborah Maria de Souza Pinheiro de Freitas - . São Luís, 2017.

Impresso por computador (fotocópia)

54 f.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Administração Estratégica da Faculdade LABORO como requisito para obtenção de Título de Especialista em Administração Estratégica. -. 2017.

Orientadora: Profa. Ma. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

1. Empréstimo Consignado. 2. Aposentados. 3. Análise de Crédito. 4. Risco de Crédito. 5. Endividamento. I. Título.

CDU: 336.77:330.567.22