



UNIVERSIDADE EVANGÉLICA DE GOIÁS  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

CONTROLE DA INADIMPLÊNCIA NAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO  
COM A FINALIDADE DE MELHORAR O FLUXO DE RECEBIMENTOS

CONTROL OF DEFAULT IN CREDIT COOPERATIVES TO IMPROVE THE FLOW OF  
RECEIPT

**LARISSA CRISTINA GOMES SANTANA<sup>1</sup>**  
Graduando em Ciências Contábeis pela UniEvangélica – GO

**ANDERSON CARLOS DA SILVA<sup>2</sup>**  
Professor Orientador do Curso de Ciências Contábeis da UniEvangélica – GO

1 Larissa Cristina Gomes Santana - Bacharelanda no curso de Ciências Contábeis pela Centro Universidade Evangélica de Anápolis (UniEvangélica) – Brasil – Email: larissacsantana@outlook.com

2 Anderson Carlos Da Silva- Professor do curso de Ciências Contábeis do Centro Universitário de Anápolis (UniEvangélica) – Brasil - E-mail: anderson.silva@docente.unievangelica.edu.br.

## RESUMO

A contabilidade é indispensável para o mercado financeiro, pois, através das demonstrações financeiras, é possível projetar resultados que são determinantes na tomada de decisões estratégicas na empresa. Em uma instituição financeira, é fundamental realizar, constantemente, análises de risco para mitigar a inadimplência, que representa uma das maiores preocupações do setor. Este artigo tem como objetivo analisar as estratégias para controle da inadimplência em cooperativas de crédito, com foco na melhoria do fluxo de recebimentos.

As Cooperativas de crédito como organizações de caráter colaborativo, pois sua gestão e seus resultados são em conjunto com seus associados, são ainda mais impactadas pela inadimplência, o que interfere diretamente em sua liquidez e na capacidade de ofertar crédito para seus associados.

O estudo expõe os principais fatores que influenciam na capacidade de análise de crédito, gestão de risco, análise de garantias e avaliação do perfil do associado. Ademais, o trabalho examina as políticas internas de cobrança e renegociação de dívidas com o intuito de recuperar valores em atraso e reduzir seu impacto no fluxo de caixa.

Com base em dados públicos disponíveis por algumas cooperativas de crédito, o trabalho analisa informações sobre inadimplência, fluxo de recebimentos, implementação de controle e suas estratégias, além das ferramentas aplicadas para obter os resultados esperados. A estruturação dos processos com qualidade, demonstram que a concessão de crédito por ser feita de forma mais segura, promovendo maior estabilidade financeira para as cooperativas.

**Palavras Chaves:** Inadimplência. Risco. Cooperativa. Cobrança. Controle.

□

## ABSTRACT

Accounting is essential for the financial market, since financial statements allow us to project results that are decisive in strategic decision-making in a company. In a financial institution, it is essential to constantly perform risk analyses to mitigate default, which is one of the sector's biggest concerns. This article aims to analyze strategies for controlling default in credit unions, with a focus on improving the flow of receipts.

Credit unions, as collaborative organizations, are even more impacted by default, which directly affects their liquidity and the ability to offer credit to their members, since their management and results are jointly determined by their members.

The study exposes the main factors that influence the capacity for credit analysis, risk management, guarantee analysis and assessment of the member's profile. In addition, the work examines internal debt collection and renegotiation policies with the aim of recovering overdue amounts and reducing their impact on cash flow.

Based on public data available from some credit unions, the study analyzes information on defaults, flow of receipts, implementation of control and its strategies, in addition to the tools applied to obtain the expected results. The structuring of quality processes demonstrates that credit granting can be done in a safer way, promoting greater financial stability for the cooperatives.

**Keywords:** Default. Risk. Cooperative. Collection. Contr□

## 1. INTRODUÇÃO

O mercado financeiro é parte da evolução histórica com todas as suas mudanças comerciais. As instituições financeiras se tornaram essenciais para a sociedade, através desse agente, o que era apenas trocas entre comerciantes se tornou um sistema universal.

A cooperativa de crédito é integrante das instituições financeiras, ela parte da associação de pessoas, que se tornam donos da empresa através de cotas e procuram em senso comum satisfazer suas necessidades econômicas. Tendo em vista que as cooperativas dispõem dos mesmos serviços disponíveis em bancos, como consórcios, empréstimos, aplicação financeira, cartão de crédito, entre outros. Apesar de aderir a cotas da empresa, cada associado tem poder de voto por igual, o que trona as decisões descentralizadas. Conforme o Banco Central do Brasil, na Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 2.788/2000, *foi autorizada a constituição de bancos cooperativos por meio da associação a cooperativas centrais, assim eles têm acessos aos mesmos serviços que os bancos e consequentemente se submetem as mesmas leis que os mesmos.*

Com sua capacidade de Concessão, captação, recebimentos e principalmente por seus juros mais baixos, a cooperativa se tornou uma alternativa chamativa para quem quer adquirir créditos. Porém, juntos dessa facilidade para o Cooperado vem o risco de crédito, que é basicamente o risco de que o cliente não cumpra com sua obrigação de pagamento e isso se torna a inadimplência.

A inadimplência é um risco para a instituição, ela interfere em seus resultados, atrapalha seu desempenho e pode levar a instituição a falência. As empresas tem a sua disposição diversas ferramentas de gestão financeira para melhor controle de suas receitas. A partir dessas circunstâncias, o controle da inadimplência de forma metódica é determinante para a sustentabilidade financeira das cooperativas, já que seus recursos estão em constante reinvestimento.

O problema abordado é: **Como controlar a inadimplência para melhorar o fluxo de recebimentos?**

O objetivo Geral e específico deste artigo, nessa mesma ordem, é apresentar medidas de controle de inadimplência voltadas para melhoria do fluxo de recebimentos, evitando prejuízos futuros e oferecendo processos de reversão de possíveis danos, preservando a saúde financeira da instituição para exercer suas atividades de forma segura e fortalecer o cooperativismo no País.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1 COOPERATIVA DE CRÉDITO

□

O Cooperativismo teve seu início na Inglaterra, no século XIX, a partir de uma Revolução Industrial que estava levando a população à pobreza. Um grupo de operários, denominados Pioneiros de Rochdale, fundaram uma instituição com o intuito de oferecer a população local ajuda para sua sobrevivência, criando uma forma de organização social, de trabalho e de economia. Com a expansão constante do Cooperativismo, ele teve sua idealização no Brasil a partir de a colonização Portuguesa, porém se tornou uma entidade somente em 1969. Em 1971 as Cooperativas se tornaram instituições de regime jurídico próprio, porém com diversas limitações, das quais acabaram na Constituição de 1988.

Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB 2017), o cooperativismo é “mais que um modelo de negócios, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos”. A organização se opera com princípio de coletividade, o que torna seu destaque o foco maior nos clientes e em fortalecer seus relacionamentos, fazendo com que assim ajude a comunidade aonde se encontra. A gestão da Cooperativa é de forma autônoma, democrática e independente. Sua preocupação com a educação financeira e orientação da comunidade em que está inserida é fundamental para o desenvolvimento da mesma.

De acordo com a OCB (2017), no Brasil, no ano de 2015, quase 25% da população estava ligada ao movimento cooperativista, tornando o cooperativismo presente por todo o Brasil, com números cada vez mais consideráveis, sendo responsável por uma grande parcela no PIB agrícola do país. Segundo a OCB (2017), no ano de 2015, o cooperativismo no Brasil era representado por 6.655 entidades, ocasionando em aproximadamente em 13.230.960 de associados, além de empregar e gerar renda para a média de 376.795 pessoas.

As pessoas que aderem ao cooperativismo acreditam em um modelo econômico diferente e tratando-se de seu objetivo de captar recursos financeiros para financiar as atividades de seus associados, oferece um serviço de caráter bancário. Seu diferencial está nos princípios que envolvem a instituição, a adesão voluntária e a distribuição proporcional de seus resultados. □

Para Buttenbender (2010, p.107)

O cooperativismo visa o aprimoramento do ser humano em todas as suas dimensões - social econômica e cultural -, preocupa-se com a qualidade de seus produtos e serviços, busca o preço justo, preocupa-se com seu entorno e com o meio ambiente e busca construir uma sociedade democrática e sustentável [...] as cooperativas estão atuando nas mais diversas atividades em todo o país, sendo em alguns setores mais e outros menos, mas de uma forma geral, estão contribuindo, significativamente, com a organização da estrutura social e econômica do país, buscando um desenvolvimento mais democrático, igualitário e humano, tendo como base a cidadania

Conforme Buttenbender (2011, p.15) “O sistema cooperativo não objetiva a geração de lucros e sim o oferecimento de condições que proporcionem a sustentabilidade e rentabilidade da atividade do produtor”.

Como instituição financeira, sem fins lucrativos, o seu objetivo é proporcionar crédito e prestar serviços aos seus associados. Sendo assim, fundamental para sua evolução e estabilidade no mercado financeiro que as suas operações sejam com o menor risco.

Conforme as mudanças econômicas mundiais acontecem, os padrões de consumo se alteram e com essas mudanças, quanto mais se concede crédito, maior o risco de inadimplência.

## 2.2 MODELO DE GESTÃO DE RISCO DE CRÉDITO

Para que seja garantida a qualidade na concessão de crédito com o menor risco possível, a instituição adota padrões rigorosos de avaliação e a principal deles é a avaliação de crédito.

Conforme determinação do Banco Central do Brasil (BACEN), na Resolução nº 2.682, de 21 de dezembro de 1999, as instituições financeiras e demais autorizadas devem classificar as operações de crédito em níveis, conforme a seguinte ordem de riscos: I - nível AA; II - nível A; III - nível B; IV - nível C; V - nível D; VI - nível E; VII - nível G; IX - nível H.

A partir dessa avaliação é calculado os percentuais de cada nível estabelecido pelo BACEN, conforme o seguinte quadro:

### **Quadro: Percentual dos níveis**

Fonte: Resolução N. 2.682 do Banco Central (1999).

Segundo Schrickel (2000, p. 35), "embora a análise de crédito deva lidar com eventos passados do tomador de empréstimos (a análise histórica), as decisões de crédito devem considerar primordialmente o futuro desse mesmo tomador". O risco é ligado com a capacidade de pagamento do tomador, mesmos que seu histórico seja bom, é necessário analisar suas condições futuras, que serão determinantes para que o associado consiga honrar com seus compromissos.

Um exemplo determinante para a avaliação do crédito é analisar caso o cooperado já tenha gerado prejuízo para a cooperativa ou alguma outra instituição. Nessa situação, seu histórico é um indicativo da alta probabilidade de que ele não honre com seu compromisso futuro. Kaupelytè e McCarthy (2006) afirmam que "o gerenciamento inadequado dos riscos pode levar à liquidação de cooperativas de crédito singulares ou, inclusive, de toda a rede de cooperativas".

Portanto, quanto mais informações o sistema tiver para análise, melhor será seu desempenho para avaliar o perfil do associado. O colaborador também deve ser atento sobre as informações fornecidas na solicitação do crédito, como a finalidade do empréstimo, se o valor é compatível com suas condições financeiras, se seu histórico é de boa conduta.

## 2.3 INDICADOR DE LIQUIDEZ GERAL

Segundo Matarazzo (2010), a liquidez geral demonstra a capacidade de pagamento das dívidas da empresa no curto e longo prazo, ou seja, para cada R\$ 1,00 devido, quanto a empresa terá disponível. Essa ferramenta permite medir a capacidade da empresa de honrar com suas obrigações financeiras de curto e longo prazo a partir dos seus ativos disponíveis. Seu cálculo é feito a partir do balanço patrimonial com as contas de ativos e passivos.

O ILG (Índice de liquidez geral) é o principal indicador utilizado no controle da inadimplência por permitir prever possíveis problemas a longo prazo com sua saúde financeira. Suas informações é determinante para a solvência da empresa, já que ela é determinante para as decisões que mitigam problemas a longo prazo.

O cálculo da liquidez geral é feito a partir da seguinte fórmula:

## 3. INADIMPLÊNCIA

A inadimplência é um desafio para as instituições financeiras que captam sua receita por concessão de crédito e manter seus índices baixos é essencial para a saúde da instituição. Para manter a disponibilidade de seus recursos e as taxas atrativas, a instituição deve estar sempre atenta aos seus índices de liquidez.

Para Alexandre (2010, p. 75): "A principal função da cooperativa de crédito é fornecer crédito a seus associados, portanto maus indicadores de crédito (inadimplência e concentração da carteira) aparecem associados a uma maior chance de fragilização das cooperativas".

O processo de controle da inadimplência envolve os seguintes aspectos: Identificação da Inadimplência, notificação ao Cooperado, renegociação de dívidas, ação de cobrança, consequências para o cooperado, ações legais, impacto no cadastro. O risco de não recebimento é mitigado através de uma gestão eficaz de crédito, que envolve avaliação rigorosa de risco e acompanhamento contínua das movimentações.

Segundo Trento (2009, p.81):

O cadastro além de coletar dados, informações sobre os clientes e seus familiares, permite uma avaliação equilibrada e segura que conduz a um profundo estudo das possibilidades que o mesmo propicia, seja na recusa do crédito ou na sua aprovação [...] cadastro, portanto, é o conjunto de informações econômicas, financeiras, comerciais e sociais, referentes às pessoas, que permite decidir, como maior acerto, quanto aos riscos da operação.

As cooperativas de crédito têm a vantagem de uma relação mais próxima e

personalizada com seus cooperados, o que simplifica a resolução de inadimplências por meio de negociação direta. Entretanto, como qualquer instituição financeira, é fundamental garantir a saúde financeira da cooperativa, o que pode levar à adoção de medidas mais rigorosas se necessário.

Para maior efetividade na concessão de crédito e amenização dos riscos, é essencial que o cadastro do associado seja atualizado conforme a política interna da cooperativa, seja pessoa física ou jurídica. As informações inclusas no cadastro são determinantes para que o sistema analise de forma confiável sobre a condição de crédito, gerando assim melhor percepção sobre a condição que o associado tem em cumprir com suas obrigações e mantendo de forma equilibrada os índices de recebimentos.

A gestão eficaz do fluxo de recebimentos é fundamental para o controle da inadimplência, sua análise e o monitoramento contínuo permitem identificar problemas financeiros potenciais e implementar estratégias para mitigar esses riscos, garantindo a saúde financeira e a sustentabilidade das cooperativas.

No mercado financeiro, o controle da inadimplência é uma preocupação, pois um saldo devedor acima de 5 a 10% pode causar um impacto significativo nas receitas e aumentaria os custos administrativos, afetando diretamente as receitas e consequentemente seus resultados. As operações financeiras por si só são um fator de risco do crédito. Este componente de risco representa a probabilidade de que os resultados esperados não sejam alcançados, ou seja, no caso de uma operação de crédito, o risco é relacionado com a chance de não recebimento do valor principal e dos juros correspondentes.

### 3.1 IMPACTO DA INADIMPLENCIA NOS RECEBIMENTOS

Ao conceder um crédito, seja para pessoa física ou jurídica, e o indivíduo não honra com seu compromisso conforme acordado no contrato, a cooperativa enfrenta perdas financeiras, gerando um impacto negativo em seus resultados. Para operar com sustentabilidade, a cooperativa precisa lidar com a chance dos cooperados não honrarem seus compromissos creditícios, por essa razão a instituição é pressionada a manter uma “reserva de emergência”, garantindo liquidez para se proteger de perdas futuras decorrentes de inadimplência e preservar a saúde de seu balanço financeiro. Essa reserva é conhecida como provisão.

Segundo a revista Exame (2023), “a provisão é uma reserva de capital que as empresas constituem para enfrentar casos de inadimplência, funcionando como uma proteção à saúde financeira da empresa em situações inesperadas”. Assim, quanto maior o risco de um cooperado não pagar o valor devido, maior deve ser a provisão acumulada para mitigar possíveis prejuízos.

É necessário entender os ciclos financeiros e operacional da cooperativa para um controle pontual de seus recebimentos, assim garantindo a liquidez da cooperativa. A instituição tem a necessidade de fluxo contínuo de seu caixa para manter seu capital e operar com estabilidade. Com base nos dados analisados diariamente, a cooperativa organiza seu caixa e assegura o valor que tem disponível para novas operações assim controlando os créditos que são concedidos.

A cooperativa pode também alocar seus recursos em investimentos para que seus retornos contribuam com o fluxo de caixa, assim diminuindo as consequências da inadimplência, já que é o principal fator que afeta a rentabilidade das operações. Quando um associado não cumpre com suas dívidas, a empresa perde sua receita e consequentemente tem grandes despesas operacionais com as cobranças e o processo de reversão de dívidas.

## 4. TECNOLOGIA DE MONITORAMENTO E ANALISE DE CRÉDITO

De acordo com Santos (2015), a análise de crédito serve para examinar se o tomador possui credibilidade e capacidade de pagar suas dívidas. As empresas podem recorrer a dois meios específicos: a técnica objetiva que evidencia as estatísticas e a técnica subjetiva que analisa o comportamento humano.

O setor financeiro tem passado por grandes evoluções quando se trata de tecnologia, especialmente nas cooperativas, aonde o monitoramento constante é fundamental para seus resultados. Ferramentas como Scoring de crédito e Inteligência Artificial, são indispensáveis para a precisão do processamento de dados.

O scoring de crédito é um sistema que explora o histórico financeiro do cooperado e determina seu risco. Essa ferramenta agiliza o processamento de informações sobre crédito, desempenho de pagamentos, produtos ativos, dívidas ativas, renda. A partir dessas informações ele classifica o risco de inadimplência.

A inteligência Artificial permite a análise de uma alta quantidade de dados de forma ágil e identificar padrões que por muitas vezes não seriam notados. Seus algoritmos permitem

que as cooperativas criem padrões e pontos de atenção para que o sistema os reconheça constantemente e torne as análises precisas gerando assim automação dos processos.

Os sistemas de análise de dados são facilitadores no monitoramento contínuo, já que eles integram informações constantemente e alimentam seus bancos de dados permitindo que a cooperativa consiga ter decisões preventivas e evitar que a inadimplência ocorra.

□

## **5. PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO**

Para a determinação dos inadimplentes é necessário o mapeamento de uma série de dados, visto que, são analisadas todas as operações concedidas, o tempo devedor e seu saldo.

Conforme Silva (2008, p.56), quando há uma promessa de pagamento, há um risco de a mesma não ser cumprida. Desse modo, a chance de que o recebimento não aconteça é igual a um menos a probabilidade de pagamento.

Após a discriminação de seus devedores, é necessário ser feito um controle para avaliação mais profunda, garantindo que o processo seja feito rigorosamente e seguro.

A Política de Recuperação de Crédito tem como finalidade não apenas cobrar os créditos, mas também manter a descrição da instituição perante o mercado e aos órgãos reguladores. Além disso, essa política visa oferecer ao associado condições para que ele possa regularizar seus débitos e, assim, retomar sua capacidade de obter crédito.

A recuperação de crédito também opera como um procedimento de retenção de clientes em situação financeira temporariamente desfavorável, permitindo que eles restabeleçam seu relacionamento com a instituição após resolverem suas pendências.

A Política de Recuperação de Crédito determina que o setor responsável deve desenvolver, de forma centralizada, políticas e estratégias para a cobrança e recuperação de créditos de inadimplentes.

Essa área também busca aperfeiçoar processos, produtos, sistemas e condições que estejam alinhados com o real potencial de pagamento dos associados, oferecendo alternativas de negociação que maximizem o retorno sobre o capital, elevem os níveis de recebimento de crédito e mantenham sob controle os índices de inadimplência.

### **5.1 PROCESSO DE COBRANÇA**

O processo de cobrança está relacionado a dificuldade de recuperar valores devidos, e existe uma relação de tempo de atraso e efetividade da recuperação de crédito. Conforme Tavares (1988, p. 123), define em relação ao manual de crédito e cobrança que este:

[...] constitui um instrumento básico no processo de administração financeira da empresa. O seu volume poderá variar em função do porte ou grau de complexidade da empresa, devendo, porém, existir até mesmo nas organizações de médio porte. O seu principal objetivo é servir como guia permanente de referência e orientação o desenvolvimento do processo decisório de administração de crédito e cobrança, constituindo também um instrumento adicional de treinamento, considerados os procedimentos específicos da empresa.

À medida que o tempo passa, se torna ainda mais difícil efetivar a recuperação de crédito, o que exige variedade de ferramentas para conclusão do processo. A partir da determinação do tempo de atraso, da forma de cobrança, das ferramentas necessárias e oportunidade de negócio que será ofertado, a cooperativa iniciar seu processo a partir da Régua de Cobrança, que define as fases da cobrança.

Figura 4 – Ilustração de foco no processo de cobrança



Fonte: Manfio (2007)

A

figura a baixo demonstra os fatores tempo e dificuldade de operação:

A cobrança é feita para mitigar prejuízos maiores para a instituição. Esse trabalho é feito diariamente para que a recuperação de crédito seja efetiva.

**Cobrança amigável** - Realizada do 1º ao 45º dia após o vencimento da operação. Nessa fase a cobrança é realizada pela unidade de atendimento por meio de ligação, WhatsApp, SMS e de forma espontânea e amena para preservação do relacionamento cooperativa - associado. Caso ainda seja necessário, a empresa utiliza o processo de cobrança com empresas especializadas. Nesta etapa a demanda é maior e seus índices de pagamento são altos.

**Cobrança Negocial** - Realizado do 46º ao 90º dias após o vencimento da operação. Essa etapa é realizada um contato de recuperação de valores, ou seja, o contato já é feito com uma proposta de negociação para adequação da melhor forma de pagamento. A partir desta etapa a cobrança se torna mais incisiva e sempre busca alertar o cooperado sobre as providências legais em caso de oneração do valor devido.

**Cobrança incisiva** - Realizada a partir do 90º dia de vencimento. Nesta etapa a cobrança é destinada a cobrança judicial ou extrajudicial. É necessário auxílio legal externo para a recuperação do valor, seja pelas garantias ou por acordo.

## 6. CONSCIENTIZAÇÃO E POLÍTICAS DE INCENTIVO

### 6.1 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira desenvolve habilidades que facilitam as pessoas tomarem decisões acertadas e fazerem boa gestão de suas finanças pessoais. Esta habilidade contribui para que haja maior integração entre os indivíduos na sociedade e possibilita a ascensão de um mercado mais competitivo e eficiente. (VIEIRA et al., 2011).

Sendo assim, educação financeira estrutura uma sociedade consciente sobre o impacto de suas finanças, criando assim, pessoas responsáveis com suas obrigações. Ao promover a educação financeira aos cooperados, a cooperativa impacta na sua liquidez, já que eles terão mais organização e planejamento com suas dívidas, diminuindo assim o risco de inadimplência.

A cooperativa tem como sua essência a relação de proximidade com o associado,

relacionamento que se baseia em reciprocidade, confiança e colaboração.

Ao promover a educação financeira, o cooperado entende o impacto de suas dívidas na saúde da cooperativa e consequentemente em sua capacidade de concedê-lo o produto do qual ele precisa, e também influencia que o associado crie reservas financeiras para lidar com emergências e imprevistos.

A qualidade das decisões financeiras particulares pode influenciar em toda a economia, e estão intimamente ligadas a esta questão problemas como: a inadimplência, endividamento familiar e falta de capacidade de planejamento de longo prazo. (VIEIRA et al., 2011)

## 6.2 POLÍTICAS DE INCENTIVO

As políticas de incentivo para o cooperado é uma estratégia eficaz para reduzir a inadimplência, além de criar benefícios para os bons pagadores.

De acordo Costa e Silva (2018), "A criação de programas de incentivos para a quitação de dívidas em atraso, como a redução de encargos ou a possibilidade de parcelamento com juros reduzidos, oferece uma solução que beneficia tanto as instituições financeiras, ao recuperar parte do crédito, quanto os devedores, que podem regularizar sua situação de forma mais viável."

Ao promover a cultura de comprometimento o relacionamento cooperativo e associado se torna mútuo e para uma boa aplicação desses incentivos é necessário um bom planejamento, determinando efetivamente seus critérios e os objetivos.

Algumas medidas podem ser tomadas tanto para o comprometimento do cooperado inadimplente, quanto para o cooperado com histórico de bom pagador. Essas medidas incluem: Redução na taxa de juros, acesso facilitado ao crédito, distribuição de sobras proporcional à adimplência, programa de fidelidade e recompensas.

A partir dessas medidas, o objetivo é reforçar a cultura de adimplência, melhorar a prevenção aos riscos e exercer fidelização, criando um ambiente que os associados reconheçam os benefícios de seu comprometimento com os pagamentos e diminua o risco de atrasos intencionais, fortalecendo seus vínculos.

## 7. METODOLOGIA

O presente trabalho constitui-se em estudo de caso do qual se buscou entender e analisar os processos internos que regem a concessão de crédito nas cooperativas de crédito, como as práticas adotadas no dia-a-dia para soluções do risco de inadimplência.

"O estudo de caso estratégico de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto" YIN (1999, P. 155). Todas as informações utilizadas para a realização deste trabalho foram extraídas no momento da pesquisa, com base em materiais disponíveis de forma publica por cooperativas de crédito.

Os dados para construção desse trabalho tiveram diferentes perspectivas e pontos de informações que se tornam-se altamente complementares a estrutura teórica e as soluções práticas. Este estudo foi conduzido através de uma pesquisa exploratória, revisando pesquisas acadêmicas, relatórios institucionais, normativas e índices de inadimplência fornecidas por cooperativas.

A população-Alvo são as cooperativas de crédito do Brasil, sua análise foi feita de forma quantitativa e qualitativa, usando dados dos últimos 5 anos.

## 8. ANÁLISE DE RESULTADO: EFICÁCIA DO CONTROLE DA INADIMPLÊNCIA PARA MELHORIA DO FLUXO DE RECEBIMENTOS

O presente estudo analisou o desempenho do controle da inadimplência em cooperativas de crédito e explorou seu impacto na melhoria do fluxo de recebimentos, com o objetivo de apontar estratégias eficazes que possam ser praticadas para minimizar os impactos financeiros causados pela inadimplência. A pesquisa foi conduzida com base em dados coletados de cooperativas de crédito de diferentes regiões, por meio de análise de relatórios de inadimplência e revisão das políticas internas de crédito.

Os resultados indicaram que as cooperativas de crédito que implementaram um

conjunto integrado de condutas de gestão de risco de crédito e cobrança apresentaram uma melhoria significativa no seu fluxo de recebimentos. Entre as estratégias mais eficazes identificadas, destacam-se:

**Política de Concessão de Crédito Mais Rigorosa:** Cooperativas que implementaram critérios de crédito mais rigorosos, com a aplicação de uma análise mais detalhada da capacidade de pagamento dos associados antes da concessão de empréstimos, apresentaram índices de inadimplência menores. O uso de scoring de crédito e ferramentas de análise prévia ajudou a reduzir significativamente o risco de inadimplência.

**Monitoramento Contínuo do Perfil de Crédito dos Associados:** A adesão de sistemas de monitoramento contínuo das dívidas e comportamentos de pagamento dos associados foi identificada como uma prática importante. Com isso, as cooperativas foram capazes de identificar possíveis inadimplentes com antecedência, permitindo a tomada de ações corretivas rápidas, como renegociações ou alertas, antes que as dívidas se tornassem problemáticas.

**Adoção de Programas de Educação Financeira:** A implementação de programas de educação financeira para os associados também demonstrou impacto positivo na redução da inadimplência. As cooperativas que investiram em capacitação financeira conseguiram aumentar a compreensão dos associados sobre a importância do planejamento e do cumprimento de suas obrigações financeiras, resultando em uma maior conscientização e, conseqüentemente, uma menor taxa de inadimplência.

**Renegociação de Dívidas de Forma Personalizada:** Cooperativas que adotaram abordagens mais flexíveis e personalizadas na renegociação de dívidas, levando em consideração a situação financeira de cada associado de forma individual, tiveram sucesso em reduzir os índices de inadimplência. A personalização dos prazos e condições de pagamento de acordo com a capacidade de pagamento dos associados foi apontada como uma estratégia eficaz para aumentar a taxa de recuperação de crédito e melhorar o fluxo de recebimentos.

**Uso de Tecnologia para Automação de Processos de Cobrança:** A automação de processos de cobrança, utilizando ferramentas tecnológicas, como notificações automáticas, plataformas de pagamento online e sistemas de gestão de cobrança integrada, foi um dos fatores mais relevantes na melhoria do fluxo de recebimentos. A utilização de tecnologia permitiu a redução de custos operacionais e o aumento da eficiência nas ações de cobrança, o que resultou em uma recuperação de crédito mais rápida e eficaz.

**Impacto no Fluxo de Recebimentos:** As cooperativas que adotaram essas estratégias de forma integrada apresentaram uma melhoria significativa no fluxo de recebimentos, com uma redução no ciclo de inadimplência e maior eficiência na recuperação de crédito. A pesquisa constatou que a implementação de um controle de inadimplência mais robusto permitiu um aumento na liquidez das cooperativas, proporcionando mais recursos para reinvestir em novos créditos e fortalecer suas operações.

Além disso, a melhoria no fluxo de recebimentos também teve um impacto positivo na confiança dos associados e na reputação da cooperativa. Associados satisfeitos com a transparência nas práticas de crédito e cobrança tendem a se engajar mais com a cooperativa, resultando em um maior volume de transações e em uma maior fidelização.

## **8. CONCLUSÃO**

O presente trabalho tem como intenção de estudar o controle da inadimplência nas cooperativas na gestão financeira na intenção de mitigar o prejuízo gerado e melhorar o fluxo de recebimentos. A liquidez de suas operações é o maior risco das cooperativas mediante um mercado que tem se tornado mais competitivo, com as mudanças as ofertas e demandas tem se tornado cada vez mais desafiadoras nas cooperativas.

A busca por novos clientes e a disputa por seu espaço no mercado torna o risco de liquidez das cooperativas um motivo de preocupação, já que estão no momento de expansão e de alicerce e em uma fase determinante para seu futuro no mercado. Quanto mais uma empresa oferta sua serviços, maior deve ser sua preocupação com o pagamento do mesmo, sendo necessário ter cuidado com fatores de risco e ter uma capacidade para cobrança de

forma estruturado e organizada.

O estudo atual é uma pesquisa realizada com informações aproveitadas de várias cooperativas na intenção de desenvolver os pontos mais importantes na resolução do problema e identificar pontos estratégicos para o desempenho da mesma.

As estratégias apontadas no trabalho mostram que o resultado eficaz de redução dos índices de inadimplência das cooperativas se baseia nos seguintes fatores: políticas mais rigorosas na concessão de crédito, monitoramento de perfil, propagação da educação financeira, uso de tecnologia como ferramenta de apoio e de automação de processos.

Os resultados demonstram que, além de diminuir seus riscos, essas práticas geram resultados em outros fatores, como fidelização do associado, vínculo de confiança, consciência da sua capacidade de pagamento, e melhor engajamento entre cooperado e cooperativa.

Com o fluxo de recebimentos estável, a cooperativa consegue exercer sua distribuição de produtos de forma mais eficiente, reinvestindo seus recursos e conseguindo enfrentar flutuações econômicas sem esforço exagerado.

A pesquisa teve base nas atividades operacionais das Cooperativas, e com seu aprofundamento no assunto, compreende-se a importância das estratégias financeiras para que a cooperativa se mantenha no mercado garantindo sua saúde financeira. Portanto, o sistema de controle de inadimplência não apenas melhora o fluxo de recebimentos, como mitiga problemas de longo prazo e assegura a longevidade da cooperativa no mercado em que está inserida.

## 9. REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 2788, de 30 de junho de 2000. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolucao&numero=2788>. Acesso em: 15 março de 2024.

SICOOB - [https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/previdencia-fundacao/-/asset\\_publisher/5ANIUmyNxKoS/content/id/1211963](https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/previdencia-fundacao/-/asset_publisher/5ANIUmyNxKoS/content/id/1211963). Acesso em: 5 de abril de 2024.

Políticas de Crédito e Risco de Crédito. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portallbb/page51,136,3442,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=4816&codigoMenu=0>. Acesso em: 8 de abril de 2024.

PADOVEZE, Clóvis Luís; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. Análise das Demonstrações Financeiras. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

SILVA, G. D. Índices Financeiros e Lucratividade. Um estudo dos índices de rentabilidade. UFPA. 2007.

SOUZA, V. S. MOREIRA, L. H. Liquidez. A saúde financeira das empresas. UFPA. 2003.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BCB. Institucional. [2023?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/institucional>. Acesso em: 10 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BCB. Resolução nº 2.099, de 26 de agosto de 1994.

Aprova regulamentos que dispõem sobre as condições relativamente ao acesso ao Sistema Financeiro Nacional, aos valores mínimos de capital e patrimônio líquido ajustado, à instalação de dependências e à obrigatoriedade da manutenção de patrimônio líquido ajustado em valor compatível com o grau de risco das operações ativas das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res\\_2099\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res_2099_v1_O.pdf). Acesso em: 10 out. 2024.

CAMARGOS, M. A.; CAMARGOS, M. C. S.; SILVA, F. W.; SANTOS, F. S.; RODRIGUES, P. J.; Fatores condicionantes de inadimplência em processos de concessão de crédito a micro e pequenas empresas do Estado de Minas Gerais. Disponível em <http://www.anpad.org.br/rac>. 2010. Acesso em 10 de out. 2024

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. Análise de Crédito: concessão e gerência de empréstimos – 5.ed. – São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, L. K. Diversificação de receitas e o desempenho das cooperativas de crédito brasileiras. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: . Acesso em: 15 out. 2024.

SILVA, Rui Schneider da. A opção das cooperativas. Revista das cooperativas, São José, v. 19, ano 6, p. 11, mar.

TAVARES, Ricardo Ferro. Crédito e cobrança. São Paulo: Atlas, 1988.