

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ECONOMIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ECONOMIA DO  
DESENVOLVIMENTO

CLODEMAR RUBENS BORRASCA

**A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO MERCADO DE  
CRÉDITO BANCÁRIO**

Porto Alegre

2010

CLODEMAR RUBENS BORRASCA

**A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO MERCADO DE  
CRÉDITO BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Economia do Desenvolvimento pelo Programa de Pós-Graduação em Economia do Desenvolvimento da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Lobo e Silva

Porto Alegre

2010

**Dados Internacionais de  
Catalogação na Publicação (CIP)**

B737i Borrasca, Clodemar Rubens  
A influência das redes sociais no mercado de crédito  
bancário / Clodemar Rubens Borrasca. – Porto Alegre,  
2010.

70 f.

Diss. (Mestrado) – Faculdade de Administração,  
Contabilidade e Economia, Pós-Graduação em Economia do  
Desenvolvimento. PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Carlos Eduardo Lobo e Silva.

1. Capital Social. 2. Crédito Bancário. 3. Mercado  
Financeiro. 4. Instituições Financeiras. I. Silva, Carlos  
Eduardo Lobo e. II. Título.

CDD 332.7

**Bibliotecária Responsável**  
Ginamara Lima Jacques Pinto  
CRB 10/1204

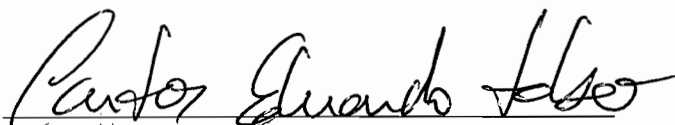
## **CLODEMAR RUBENS BORRASCA**

### **A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO MERCADO DE CRÉDITO BANCÁRIO**

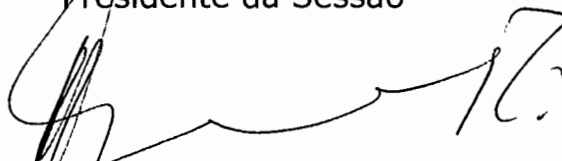
Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Economia, pelo Mestrado em Economia do Desenvolvimento da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em 30 de agosto de 2010, pela Banca Examinadora.

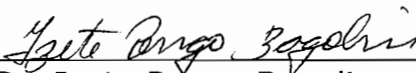
#### **BANCA EXAMINADORA:**



Prof. Dr. Carlos Eduardo Lobo e Silva  
Presidente da Sessão



Prof. Dr. Osmar Tomaz de Souza



Prof. Dr. Izete Pengo Bagolin



Prof. Dr. Mirian Oliveira

Dedico este meu trabalho, especificamente, à  
minha família.

Primeiramente, para aquela na qual fui criado:  
Ao meu pai, “Seu” Rubens,  
À minha mãe, “Dona” Vanda, sem os quais eu  
não seria ninguém.

Aos meus irmãos: Mara, Rosi e Saulo, que  
contribuíram sobremaneira na minha formação  
como ser humano.

Finalmente, dedico este trabalho aos meus filhos  
e à minha esposa:

Meus filhos Rubens e José Ricardo, obrigado  
pelo amor e o carinho de sempre, além da  
compreensão pelo tempo usado neste trabalho e  
não compartilhado com vocês. Espero, do fundo  
da minha alma, que este estudo, em algum  
momento de suas vidas, sirva como exemplo.  
À minha esposa. Ana Maria, faltam-me palavras  
para expressar o quanto te admiro. Agradeço à  
Deus, todos os dias, por ter unido meus passos  
com os seus, há 25 anos atrás.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos professores e funcionários da PUCRS, em especial ao meu orientador Cadu;

Aos colegas de mestrado, pelas experiências vividas, pelos momentos de sufoco e de troca de aprendizado;

Aos meus colegas de trabalho;

À minha família;

E, principalmente,

Aos gerentes que participaram dessa pesquisa, meu muito obrigado pela tácita e saudável cumplicidade.

## RESUMO

Este estudo apresenta uma análise sobre a influência das redes sociais no âmbito do crédito bancário, com base no referencial teórico do capital social. O trabalho investiga como a presença da assimetria de informação entre os agentes pode modificar os critérios utilizados pelo sistema financeiro nas suas políticas de crédito. O estudo utiliza entrevistas com gerentes de agências bancárias para entender como eles combinam os procedimentos padrões recomendados pelos respectivos bancos e as informações privadas que têm sobre seus clientes. Os resultados mostram que as relações pessoais e de um ambiente de confiança podem mudar suas decisões finais, que enfatizam a relevância do capital social para melhorar os resultados do sistema de crédito. Portanto, embora tenha o caráter de ineditismo, este trabalho pode pavimentar os futuros trabalhos sobre este assunto importante e polêmico, considerando a certeza da influência do capital social em créditos bancários, otimizando e proporcionando um aumento de todo o sistema financeiro.

**Palavras-chave:** Capital Social. Crédito Bancário. Informação Assimétrica. Pesquisa Qualitativa.

## **ABSTRACT**

This study presents an analysis on the influence of social networks in the context of bank credit, based on the theoretical framework of social capital. The work investigates how the presence of the information asymmetry between agents can modify the criteria used by the financial system in its credit policies. The study utilizes interviews with managers of bank branches to understand how they combine the standard procedures recommended by their banks and the private information they have about their clients. The results show that personal relations and a trusty environment may change their final decisions, which emphasizes the relevance of social capital in improving the credit-system outcome. Therefore, although it has the character of novelty, this work may pave the future work on this important and controversial issue, considering the certainty of the influence of social capital in bank credits, optimizing and providing an increase to the entire financial system.

**Keywords:** Social Capital. Bank Loans. Asymmetric Information. Qualitative Research.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	08
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	12
2.1 CAPITAL SOCIAL .....	12
<b>3 INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA E INSTITUIÇÕES</b> .....	21
3.1 FUNCIONAMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO .....	21
3.2 DIFICULDADES NO PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO .....	24
3.3 CAPITAL SOCIAL E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS .....	31
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	34
<b>5 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	42
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	59
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	62
ANEXO A - Roteiro das Perguntas .....	68

## 1 INTRODUÇÃO

É inegável que o sistema financeiro possui uma importância fundamental no funcionamento de uma economia, pois, sem a sua intermediação, os recursos excedentes dos poupadores não iriam para as mãos dos investidores e o nível de atividade e quantidade de produto final ficaria abaixo daquele atingido com a intermediação financeira.

O Sistema Financeiro oferece serviços importantes para a economia como um todo, uma vez que o objetivo principal é transferir recursos de agentes que possuem um superávit, ou seja, que gastam menos do que recebem, para aqueles que precisam gastar mais do que ganham naquele momento, por conta de bons projetos e oportunidades de investimentos produtivos.

Um Sistema Financeiro eficiente, com menores taxas de juros e com maior volume de recursos, deve realizar suas transações a um custo mínimo. Isto depende do sucesso na avaliação das alternativas de investimentos e no direcionamento dos recursos disponíveis para estes, além do monitoramento dos tomadores. A intermediação financeira deve proporcionar o uso eficiente dos recursos (escassos) disponíveis (SHIROTA, 1996).

Por isso, podemos dizer que a qualidade do crédito e sua devida alocação, se efetuadas de forma correta, colaboram para o crescimento e desenvolvimento econômico. Um dos aspectos fundamentais para o bom funcionamento do sistema de crédito é o nível e a qualidade da informação que os agentes têm dos demais. Mais especificamente, a assimetria de informações entre as partes - que ocorre quando uma das partes tem mais informações sobre o produto comercializado que a outra - é um problema do processo de concessão de crédito e pode dificultar o fluxo de recursos entre tomadores e emprestadores (HILBRECHT, 1999). Como consequência, os bancos e o sistema como um todo criam regras gerais que, muitas vezes, padronizam seus critérios, desconsiderando as especificidades dos agentes envolvidos.

A assimetria de informações afeta a demanda e a oferta por crédito. Na oferta, porque o concesso não pode emprestar recursos a todo interessado, pois isso aumentaria muito o risco de sua carteira de empréstimos. Essa disponibilidade de crédito depende da avaliação de risco de default feita pelo emprestador, e isso tem um custo. Pelo lado da demanda, os tomadores de recursos não são bem informados sobre os termos dos contratos dos concessores (ALEEM, 1993).

Dentro deste contexto, o presente trabalho usará a teoria do capital social para identificar se e em que magnitude as instituições financeiras de fato alteram seus critérios de concessão de créditos, quando trabalham em cenários com mais informações sobre os demandantes de recursos.

Vem de longa data o problema de concessão de crédito, que é o risco maior do devedor não cumprir com o acordado, ou seja, ficar inadimplente. Para isso, os bancos têm desenvolvido métodos estatísticos (como árvore da decisão) e instrumentais de avaliação dos tomadores de recursos, tentando minimizar a perda e otimizar suas receitas. No entanto, esses métodos são limitados, quando comparados com a efetiva e dura realidade, pois as taxas de inadimplência no crédito bancário são uma constante preocupação das instituições financeiras.

Neste trabalho, efetuaremos uma análise prática entre os gerentes bancários para verificar se o capital social do contexto influencia na tomada de decisão pelos gestores. Para isso, obteremos informações necessárias para verificar a assimetria de informação entre credores e devedores, através de entrevistas com os gerentes, na qual analisaremos se a rede de relacionamentos deste funcionário bancário é determinante na análise e concessão de empréstimos. Levaremos em conta também se o contexto onde está situada a agência bancária influencia nesta tomada de decisão e se, além da rede social do gerente, a confiança também baliza a decisão de crédito.

Uma rede social que colabora com a decisão acertada de financiar um projeto produtivo e exitoso é essencial para o desenvolvimento daquele contexto e, por isso, destacamos a importância do tipo e estágio em que se encontra a rede social, lembrando que redes sociais são formas inteligentes de trocar informações e criar vínculos. A qualidade do laço social determina a qualidade das informações obtidas, melhorando a avaliação de risco.

Reconhecendo que os métodos instrumentais e estatísticos citados acima são insuficientes para a ótima tomada de decisão e que é muito importante avaliarmos devidamente esse risco social, entendemos que, na medida em que cresce o capital social do gerente, mais acertada será a decisão de concessão ou não do crédito bancário.

Mais especificamente, na concessão final de crédito, os agentes econômicos envolvidos levam em conta as relações sociais previamente existentes ou se fiam apenas em critérios absolutamente técnicos e contábeis? Caso as relações sociais sejam importantes, em qual magnitude e em que medida a concessão de crédito é influenciada pelas estruturas sociais em que o Capital Social é maior, haja vista que a instituição conhece melhor o agente tomador de recurso?

Portanto, o objetivo geral deste trabalho é entender como a ação econômica, notadamente o Sistema Financeiro, é imersa nas relações sociais e qual o papel das normas e da confiança na economia.

Já com relação aos objetivos específicos, eles são:

- a) apresentar uma revisão de literatura sobre capital social, enfatizando os trabalhos relativos à sua importância para o bom funcionamento do sistema financeiro; Estudar a relação entre tamanho da rede social (cidade ou grupo social) e capital social, bem como normas e costumes;
- b) verificar a importância do capital social para o processo de concessão de crédito, e se o sistema financeiro tem critérios diferentes para essa concessão de crédito em cidades de tamanhos diferentes, bem como a importância da confiança nesse processo.

Para tanto, o trabalho conterà, além dessa introdução, uma revisão sobre o conceito e a exposição da noção de capital social, no Capítulo 2, onde recorreremos a conceitos sociológicos do tema, com contribuição dos trabalhos de Bourdieu, Coleman, Putnam, entre outros, com os quais procuraremos estabelecer uma relação desse conceito com o regramento das atividades diárias de análise de concessão de empréstimos.

No Capítulo 3, explicitaremos o tema da informação assimétrica e instituições, e suas consequências na intermediação financeira, pois essa anomalia faz com que as instituições financeiras procurem, através de métodos instrumentais e técnicos, mitigar essa inconsistência, com vistas a diminuir o risco de crédito, ou seja, os bancos tentam antecipar o risco do fracasso.

O Capítulo 4 compõe-se da metodologia, na qual consta uma pesquisa exploratória, com perguntas semiestruturadas, cujo alvo são os gerentes de agências bancárias.

Com essa pesquisa junto aos gestores, tentaremos evidenciar que a percepção subjetiva do avaliador sobre o mutuário, através de suas redes de relacionamentos, trará a tona informações específicas adquiridas junto à essas redes que podem balizar positivamente a decisão sobre a concessão de empréstimos, otimizando todo o sistema financeiro.

No Capítulo 5, na análise dos resultados, com as respostas das entrevistas, faremos um enfrentamento da parte teórica com a prática, ou seja, usaremos os resultados das entrevistas e as opiniões dos gestores para confirmar, ou não, o tema comentado nos capítulos teóricos.

Objetivando a remoção da incerteza em operações de crédito e aumentar o grau de mensuração dos instrumentos estatísticos à disposição, os gerentes irão ser submetidos à perguntas para uma avaliação social dos riscos. Esta avaliação decorre do acesso à

informações oriundas de relacionamentos informais baseados no conhecimento e na confiança. Ainda, para que os gerentes sejam eficientes, eles têm de desenvolver relações informais e de amizade com a clientela e outros agentes econômicos. É justamente essa qualidade da avaliação social de risco e da redução de assimetria de informação que dependem a qualidade do resultado da pesquisa, pois é a integração do gestor com a sociedade e o seu feedback que irão compor um quadro de conhecimento e confiança necessários para a boa alocação de créditos e recursos financeiros.

Nas considerações finais, chegamos à conclusão de que realmente existe a interferência de fatores subjetivos na concessão de crédito. Entendemos, também, que esse conjunto de características humanas, sejam elas individuais e coletivas, e que levam os indivíduos a dedicarem-se uns aos outros, pode compor e estruturar redes sociais sólidas, que podem impactar positivamente na concessão de créditos.

Por isso, verificaremos se os atores do crédito, sejam eles mutuário e conessor, devem possuir um relacionamento de confiança e quase altruísta em suas trocas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CAPITAL SOCIAL

Modernamente, capital social é um termo multifacetado. Monastério (2000, p. 2) ressalta que: “Chegar a uma definição consensual, inequívoca, de capital social é uma tarefa fadada ao fracasso”.

A sociologia é o berço do conceito de capital social e muitos autores conceituam o termo de diversas formas. Para Pierre Bourdieu (1986) capital social é um conjunto de recursos reais ou potenciais, resultantes do fato de pertencer, há muito tempo e de modo mais ou menos institucionalizado, a redes de relações de conhecimento e reconhecimento mútuos.

Essa abordagem inicial possui a vertente de que o termo capital possui diversas conotações, expressadas pelas relações econômicas, históricas, simbólicas, culturais e sociais. Tais abordagens podem ser transferidas para os diversos modos de produção e aos diferentes aspectos da sociedade capitalista. O modo de pensar de outro grande historiador e estudioso de capital social, Robert Putnam (1995), leva em conta aspectos da organização social, tais como redes, normas e confiança, que facilitam a coordenação e a cooperação para benefício mútuo. Na ótica de Putnam, a esfera política é imperativa sobre a esfera econômica, pois o autor defende que são as tradições cívicas que possibilitam antever o desenvolvimento, e a recíproca não é verdadeira, ou seja, o desempenho institucional é decorrente do civismo da coletividade.

Já para James Coleman (1990), o capital social é definido pela sua função. O autor fala que, numa diversidade de entidades, elas possuem duas características em comum: elas são uma forma de estrutura social e facilitam algumas ações dos indivíduos que se encontram dentro desta estrutura social. Uma das marcas do autor era a de que acreditava que as trocas sociais seriam o resultado de interações individuais, cujo resultado seria muito aplicado na Sociologia. Na mesma obra, Coleman (1990), destaca um significado mais arcaico do termo capital social, onde diz que a sociedade é um “conjunto de indivíduos independentes, cada um agindo para alcançar objetivos a que chegam independentemente uns dos outros, o funcionamento do sistema social consistindo na combinação destas ações dos indivíduos independentes”.

Em outra obra, Coleman (1988), elenca que duas vertentes de pensamento são disponibilizadas para a descrição e o acomodamento do resultado das ações entre os indivíduos. Na primeira, se refere e considera o indivíduo como um ser bem interagido socialmente, vivendo em comunidade e interagindo normalmente com os outros entes sociais, em cujo contexto são estabelecidas normas e obrigações. A outra vertente elencada pelo autor está relacionada a um comportamento mais econômico, na qual o ente social possui objetivos individuais e o seu hipotético sucesso nesta tentativa. Para isso, age de forma independente, possuindo interesses únicos e inerentes ao seu próprio desejo individual. Finalmente, o autor convoca uma união dessas duas correntes, onde as ações sociais conjuguem, concomitantemente, o comportamento individualista do ente social, mas também o desenvolvimento de contextos socialmente organizados.

Capital social é um termo multifacetado, que pode ser interpretado sob diversos contextos e, diante do fato de que os agentes econômicos (empresas, pessoas, governos) interagem, as empresas podem ser os atores, assim como também as pessoas e são essas relações e esse conjunto de interatividade que formam o capital social de um determinado lugar.

Coleman (1988) diferencia e elenca os diversos tipos de capital, que são o capital físico, o capital humano e o capital social. O primeiro é constituído da estrutura colocada a disposição e está relacionado aos instrumentos, como as ferramentas, as máquinas e outros equipamentos relacionados à produção. No capital humano, devemos verificar a sua ligação com o capital físico e a estrutura colocada à disposição, pois este tipo de capital é formado a partir de mudanças nos materiais que formam aquelas ferramentas, proporcionando mudanças nas pessoas. Essas mudanças formam o capital humano, e estão intrinsecamente relacionadas às habilidades e capacidades das pessoas, proporcionando que as mesmas ajam de formas diferentes e novas. Já o capital social acontece por meio das mudanças que acontecem entre as pessoas que estão participando das ações. Os canais de informação são formas de capital social comentadas por Coleman (1988). Essa ligação, a da informação com o capital social, pode ser estabelecida desta forma e ainda trabalha com a interferência das normas e relações de confiança. Esses canais de informação são sustentados pela ação social e preconizam a importância da relação de confiança para esta troca de informações, ou seja, o indivíduo, quando fornece informação, se mantém como fornecedor e, principalmente, quando necessita da informação, busca-a para seu próprio benefício.

Modernamente, o termo capital social converge no sentido de colocar em destaque as condições institucionais de que depende o desenvolvimento (ABRAMOVAY, 2000).

As referências sobre capital social e suas concepções datam do início da década de 1920, só que, nessa época, a abordagem era de uma conotação sociológica e política. Sua importância no mundo econômico começou com o estudo e compilação das obras de James Coleman e Robert Putnam, pois, segundo Pavarina (2003), foi a partir dessa difusão de suas obras que passaram a valer-se da expressão “capital social” para caracterizar um conjunto específico de relações interpessoais que condicionam ou determinam o comportamento econômico. Embora o termo esteja sendo usado e obtendo diferentes significados, a explicação mais ampla e abrangente e a mais relacionada com este trabalho remete à Mancur Olson (1965), que discorre, principalmente, sobre a ação coletiva e suas causas e consequências da interação social entre os indivíduos. O autor analisa o contexto geral, incluindo o ambiente institucional, social e político como determinantes e condicionantes da ação dos agentes econômicos. Ainda são consideradas, nessa visão, não somente as organizações informais, como relação de parentesco e amizade, como também aquelas de caráter formal, como o governo e o sistema legal como um todo.

O capital social, então, é definido como as normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que permitem a cooperação dentro ou entre os diferentes grupos sociais. Dessa forma, são dependentes da interação entre, pelo menos, dois indivíduos. Assim, fica evidente a estrutura de redes por trás do conceito de capital social, que passa a ser definido como um recurso da comunidade construído pelas suas redes de relações. A construção de redes sociais e a consequente aquisição de capital social estão condicionadas por fatores culturais, políticos e sociais. Entender sua constituição pode levar à sua utilização, como mais um recurso, em favor do desenvolvimento e da inclusão social, especialmente das comunidades. Para isso, deve-se ter em conta que as redes se constituem em canais pelos quais passam informação e conhecimento.

Essa relação envolvendo ideias e teorias que relacionam e tentam discutir suas consequências no ambiente econômico sempre tiveram espaço na literatura econômica. Pavarina (2003), comenta que essa ligação vem desde a época de Adam Smith, em sua obra “Teoria dos sentimentos morais”. Sen (2000, p. 308) também registrou essa preocupação, pois elencou que “a concepção smithiana da pessoa racional situa essa pessoa firmemente na companhia de outras - bem no meio de uma sociedade na qual ela pertence. As avaliações e as ações dessa pessoa invocam a presença de outras, e o indivíduo não é dissociado do público”.

A abordagem de Coleman (1988, 1990) também corrobora com as descritas acima. O autor, que é o responsável pela criação da expressão “capital social”, destaca que ele “seria não como uma única entidade, mas uma variedade de diferentes entidades com dois elementos



em comum: elas todas consistem em algum aspecto da estrutura social, e elas facilitam algumas ações dos atores - pessoas ou atores corporativos - dentro da estrutura” (COLEMAN, 1988, p. 98). O referido autor ainda comenta em outra obra (COLEMAN, 1990, p. 124) que “os agentes têm interesse em eventos que estão total ou parcialmente sob o controle de outros agentes”, o que evidencia a necessidade de interação social entre os agentes.

Coleman (1990) também enfatiza no plano individual a capacidade de relacionamento do indivíduo, sua rede de contatos sociais baseada em expectativas de reciprocidade e comportamentos confiáveis que conjuntamente melhoram a eficiência individual.

Ainda segundo aquele autor, se analisarmos o ambiente coletivo, o capital social ajuda a manter a coesão social em função da obediência às normas e leis, prevalecendo à cooperação sobre a competição, o que é um fator de extrema importância numa sociedade ou numa comunidade.

Nesse sentido, como já dito neste trabalho, o capital social possui significados que podem abranger várias dimensões, incorporam vários níveis e unidades de análise. A abordagem que mais se identifica com esse trabalho é a de que o capital social é um conjunto de normas e redes sociais que afetam o bem-estar da comunidade na qual estão inseridas, facilitando a cooperação entre os seus membros pela diminuição do custo de se obter e processar informação.

Muitos autores (COLEMAN, 1988; BAKER, 1990; NAHAPIET, 1998) procuraram mostrar o impacto da magnitude dos laços sociais que o agente econômico possui com os indivíduos destas redes sociais tentando mostrar o sucesso de suas ações. Mark Granovetter (1973, 1974, 1984, 1985), com o conceito de *embeddedness*, estudou o impacto das redes sociais nas comunidades tentando explicar o sucesso ou fracasso econômico, como, por exemplo, a busca por um emprego. Podemos depreender, principalmente, do estudo de Granovetter, é que as redes sociais através do sistema de informação, podem mudar a forma como a economia é regulada. Segundo o autor, a convivência de membros numa rede reduz a assimetria de informações, melhorando-a.

Granovetter (1985) diz que se dois indivíduos têm relações fortes, é provável que haja uma superposição em suas relações, e a rede é relativamente limitada. Assim, são as relações fracas que ampliam os limites das redes, conectando grupos que não têm ligações entre si. Analisando ainda mais o autor, ele elenca outros conceitos de rede e pesquisas empíricas, analisa a velocidade da informação e a importância das figuras (nós) centrais e marginais na rede para a introdução de inovações, obtenção de informações sobre emprego, do papel das lideranças em determinadas comunidades, enfatizando que a existência de

laços fracos é fundamental para que esses indivíduos atinjam mais pessoas sem que haja perda de confiança.

Monastério (1999) cita Granovetter: “Ainda sem utilizar a expressão “capital social”, Granovetter percebe o potencial que essas redes sociais têm para resolver o dilema do prisioneiro<sup>1</sup> e promover a confiança. Os nexos específicos entre os agentes dessas redes permitem que relacionamentos cooperativos sejam semeados e que as boas, ou más, reputações fluam. Ele ressalta que “no embeddedness approach a questão da confiança - e mesmo da organização da atividade econômica - devem ser analisadas através da análise concreta das redes sociais” (GRANOVETTER, 1985, p. 490-493).

Como dito acima, a convivência entre os membros da rede melhora a assimetria de informação e o resultado disso é que a sociedade sai ganhando. O fato de que muitos mercados existem a despeito da assimetria informacional é explicado pela presença de instituições - fora do mercado strictu sensu - que sanam ou aliviam esse problema (AKERLOF, 1970).

Para ilustrar o raciocínio, recorremos a Putnam (1993/1996), que, por sua vez, recorreu a David Hume:

Teu milho está maduro hoje, o meu estará amanhã. É vantajoso para nós dois que eu te ajude a colhê-lo hoje e que me ajudes amanhã. Não tenho amizade por ti e sei que também não tens por mim. Portanto, não farei nenhum esforço em seu favor; e sei que se eu te ajudar, esperando alguma retribuição, certamente me decepcionarei, pois não poderei contar com tua gratidão. Então, deixo de ajudar-te; e tu me pagas na mesma moeda. As estações mudam; e nós perdemos nossas colheitas por falta de confiança mútua.

---

<sup>1</sup> O dilema do prisioneiro foi originalmente formulado por Merrill Flood e Melvin Dresher, em 1950. Mais tarde, Albert W. Tucker propôs a analogia com o tema da pena de prisão e nominou o problema. O clássico dilema do prisioneiro funciona assim: *Dois suspeitos, A e B, são presos pela polícia. A polícia tem provas insuficientes para os condenar, mas, separando os prisioneiros, oferece a ambos o mesmo acordo: se um dos prisioneiros, confessando, testemunhar contra o outro e esse outro permanecer em silêncio, o que confessou sai livre enquanto o cúmplice silencioso cumpre 10 anos de sentença. Se ambos ficarem em silêncio, a polícia só pode condená-los a 6 meses de cadeia cada um. Se ambos traírem o comparsa, cada um leva 5 anos de cadeia. Cada prisioneiro faz a sua decisão sem saber que decisão o outro vai tomar, e nenhum tem certeza da decisão do outro.* A questão que o dilema propõe é: o que vai acontecer? Como o prisioneiro vai reagir? O fato é que pode haver dois vencedores no jogo, sendo esta última solução a melhor para ambos, quando analisada em conjunto. Entretanto, os jogadores confrontam-se com alguns problemas: Confiam no cúmplice e permanecem negando o crime, mesmo correndo o risco de serem colocados numa situação ainda pior, ou confessam e esperam ser libertados, apesar de que, se ele fizer o mesmo, ambos ficarão numa situação pior do que se permanecessem calados?

Se formos analisar sob esta ótica, as ações cooperativas sempre encontrariam problemas devido ao free rider ou dilema do prisioneiro, o que não viabilizaria a alocação socialmente ótima dos recursos, lembrando que capital social se refere às vantagens obtidas através dos laços e estruturas sociais nas quais os indivíduos estão inseridos (BURT, 2000).

É nessa perspectiva que entra o capital social como instrumento para as soluções das dicotomias sociais, onde a cooperação supõe alguma forma de constrangimento, pressão, que pode equacionar e resolver os dilemas e escolhas dos agentes econômicos.

Se, por acaso, não houver a colaboração de um indivíduo, o mesmo correrá riscos, como sanções, que só serão funcionais com a presença de recursos morais, como a confiança.

Abramovay (1990), comenta que o Capital Social é o *ethos* de uma certa sociedade. O autor cita ainda Smelser (1997), para destacar o papel da confiança, que está na raiz da acumulação de capital social, a qual, segundo o autor, não pode ser reduzida à relação entre dois ou mais indivíduos.

Putnam (1995, p. 153), destaca a importância do capital social como insumo para o alcance de objetivos compartilhados, definindo-o como sendo “traços da rede da vida social, normas e confiança, que habilitam os participantes a agirem em conjunto, mais efetivamente, para buscarem os objetivos compartilhados”.

A confiança precisa estar junto de um outro componente essencial, que é a reciprocidade. Essa dupla de elementos embasa o capital social e gera instituições propícias à participação social e cívica. Para isso, Putnam (1993/1995) cita a Máfia, que, apesar dos laços de confiança entre seus componentes, não possuem a reciprocidade, o que culmina num desequilíbrio entre as partes, não existindo, portanto o capital social propriamente dito.

Se para Putnam o capital social refere-se principalmente às conexões e tem como elementos a reciprocidade e a confiança, Bourdieu (1986, p. 44), também estabelece uma definição de capital social: “é o agregado dos recursos reais e potenciais que estão ligados à uma rede de relações de conhecimento mútuo e reconhecimento, com cada membro da comunidade dispondo do apoio da coletividade e da propriedade do capital”. Para o autor, o capital social é relacionado a um determinado grupo ou rede social. O capital social, para Bourdieu, não se encontra nos indivíduos, mas ao contrário, encontra-se embutido nas relações sociais das pessoas.

Se falarmos ainda em confiança, recorreremos também a Fukuyama (1996, p. 41), onde diz que o “capital social é uma capacidade que decorre da prevalência de confiança numa sociedade ou em certas partes dessa sociedade”, seja num grupo social pequeno, como a

família, até a “nação, passando por todos os grupos intermediários”, os quais o autor chama de sociedade civil.

O autor cita, recorrentemente, o caráter imprescindível que a confiança representa para a manutenção do capital social. Para ilustrar, ele (FUKUYAMA, 1996, p. 47) elenca que “as associações mais eficientes são baseadas em comunidades de valores éticos compartilhados e que não requerem contratos e medidas legais extensivos para a salvaguarda de suas relações”.

Putnam (1993) confirma o dito acima, quando diz que quando a negociação econômica está inserida num contexto de interação social, onde há prevalência de redes de comunicação, ocorre a redução do oportunismo. Além disso, conforme sugerem Knack & Keefer (1997), citado por Pavarina, a expansão da confiança, fora do núcleo familiar ou de parentesco entre os agentes, dinamiza as relações econômicas.

Putnam (1993, 1995, 1997), em seus estudos, chegou a uma conclusão que parece ser lógica: quanto menor o capital social e a cultura cívica das pessoas, menor será o desenvolvimento econômico da região. A recíproca é igualmente verdadeira: quanto maior o acúmulo de capital social e a maior cultura cívica, maior será o desenvolvimento.

A confiança é um componente básico para que exista capital social, ainda segundo Putnam. Por outro lado, o que inibe a construção do capital social e o desenvolvimento de uma região é o elemento “desconfiança”. O autor ainda enumera algumas frases e dizeres que comumente as pessoas mencionam quando desconfiam das coisas e das pessoas:

“Quem confia nos outros está perdido”;

“Não empreste dinheiro, não dê presente, não faça o bem, para não te arrependeres depois”;

“Todos só pensam no próprio bem e enganam o companheiro”;

“Se a casa do teu vizinho estiver em chamas, leva água para a tua” (p. 154).

Certamente não haverá progresso e desenvolvimento se a desconfiança imperar entre as pessoas. Tudo está perdido quando o “eu se sobrepõe ao nós” (p. 154).

Portanto, o estudo do capital social nos remete ao estudo das redes sociais. À medida que o primeiro está relacionado às normas, valores, instituições e relacionamentos compartilhados que permitem a cooperação dentro ou entre os diferentes grupos sociais, o segundo está ligado aos canais pelos quais passam informação e conhecimento (MARTELETO, 2001). Assim podemos dizer que se constroem redes e adquire-se capital social.

Higgins (2008, p. 180) diz que “as relações sociais constituem um patrimônio “não visível”, mas altamente eficaz, a serviço dos sujeitos sociais, sejam estes individuais ou

coletivos. Nesse sentido, se as relações sociais estão baseadas na reciprocidade e na expectativa de cumprimento mútuo - caso contrário haveria sanção social -, os motores da ação coletiva serão a confiança e a cooperação.

Mais uma vez, recorremos a Bourdieu (1986), que faz menção ao capital econômico que pode ser transformado em dinheiro vivo, além dos direitos de propriedade, e reduz o universo dos intercâmbios à troca mercantil, em que os agentes econômicos procuram a maximização de seus interesses. Segundo Higgins, a contribuição crucial de Bourdieu consiste na proposição do desenvolvimento de uma ciência geral da economia prática capaz de estudar o capital social. Para ele, capital social é um agregado de recursos atuais ou potenciais, vinculados à posse de uma rede duradoura de relações de familiaridade ou reconhecimento 'mais ou menos' institucionalizadas. Higgins sustenta que, embora a análise do poder e da dominação em Bourdieu seja considerada mecanicista por não levar em conta a iniciativa humana, as complexas dinâmicas de criação, resistência e acomodação social, suas ideias buscavam superar a teoria do capital presa à dicotomia econômico/não-econômico, assim como esclarecer as relações entre cultura, redes sociais e poder.

Para entender a conotação econômica, o autor analisa a concepção de James Coleman sobre capital social e a sintetiza dessa maneira: “o capital social é entendido em termos funcionais, isto é, consiste em todos aqueles elementos de uma estrutura social que cumprem a função de servir como recursos para que atores individuais atinjam suas metas e satisfaçam seus interesses” (p. 33). Higgins também constata em estudos empíricos sobre mercado de trabalho, organizações produtivas, microempresas, entre outros, onde os mesmos trabalham com a hipótese de que relações de confiança e de reciprocidade melhoram a eficiência dos agentes econômicos.

Analisando entre perspectivas tradicionais, Putnam (1997) e Bourdieu (1986) têm dois conceitos diferenciados. Para Putnam, o capital é um conjunto de recursos possuído pelo grupo, enquanto para Bourdieu, ele é uma consequência das relações sociais, que é percebida pelos envolvidos e transformado por eles em outra forma de capital.

O conceito de Bourdieu é muitas vezes criticado por ter um caráter individualista, a partir do momento que se foca na capacidade de um indivíduo em contribuir e utilizar os recursos coletivos para seus próprios fins, através da transformação desse capital em outro (FLORA, 1998, p. 282-284). Já Putnam acredita que o capital social pode ser possuído tanto pelos indivíduos quanto pelo grupo, já levando em conta as relações entre o grupo para a produção desses recursos (reciprocidade e confiança).

Pavarina (2003, p. 38) comenta que o “Capital Social evidencia uma série de relações interpessoais que possibilitam a conformação do ambiente econômico, no qual as transações entre os agentes são facilitadas ou dinamizadas.”

Então, o capital se expressa em dois tipos de relação: num que se refere à necessidade de inserção dos indivíduos nas relações sociais para que haja a formação do capital social e no outro tipo é a autonomia ou qualidade que os agentes sociais expressam, baseadas em reciprocidades e confiança.

Portanto, ele corresponde a um uso do conjunto de recursos da coletividade que, por sua vez, abre caminho para o estabelecimento de novas relações entre os habitantes de uma determinada região. O capital social pode servir como uma espécie de garantia intrínseca do pagamento dos recursos emprestados, por exemplo, na ausência de uma garantia real (veículos, imóveis, etc.), ele pode propiciar ao tomador de recursos possibilidades de obtenção de recursos, empenhando o seu capital social (na forma de relações sociais) na transação. Com isso, o capital social também seria usado para “aumentar os volumes de créditos destas comunidades e para aumentar a eficiência com que aí operam os mercados” (PUTNAM, 1993, p. 178-179).

Esta busca pela integração social também pode ser vista pela ótica de Junqueira; (ABRAMOVAY, 2005, p. 12):

O desenvolvimento da cordialidade ou da intimidade nas relações interpessoais, a troca de informações baseada em recomendações e a participação na vida social da comunidade visam a inscrever as relações comerciais num contexto estratégico de trocas sociais.

Quando, por exemplo, gerentes de banco e a comunidade possuem um bom capital social, onde eles possuem uma relação de confiança aliada com informações preciosas, existe um bom ambiente para acesso a recursos, propiciando para que haja um crédito concedido com maior qualidade e quantidade. Por exemplo, essa relação de confiança permite acesso a recursos bancários que, se fossem analisados somente sob a ótica técnica lhes seriam negados, evidenciando que as relações de confiança entre os membros da comunidade e com os gerentes podem ser consideradas como um ativo social capaz de propiciar uma maior alavancagem de recursos disponíveis.

### 3 INTERMEDIACÃO FINANCEIRA E INSTITUIÇÕES

#### 3.1 FUNCIONAMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO

O sistema financeiro possui uma importância singular na economia de um país. Ele, essencialmente, provém de recursos os detentores de bons e produtivos projetos, a partir dos entes econômicos superavitários. Ou seja, ele transfere recursos de agentes que possuem recursos e que não possuem projetos produtivos, para aqueles que possuem projetos e não dispõem, naquele momento, do insumo capital. Conforme destaca Modenesi et. al. (2007, p. 62):

Os bancos unem poupadores (ofertantes de recursos financeiros) e investidores (tomadores de recursos), facilitando a realização do investimento produtivo em uma economia capitalista. Um banco é, portanto, uma firma que produz serviços de intermediação entre ofertantes e demandantes de recursos.

Se imaginarmos o sistema financeiro sem a presença dos bancos, podemos, num grau de abstração, detectar que a economia e os negócios como um todo não alcançariam o mesmo patamar do que num ambiente onde estivesse presente a figura bancária.

Lopes e Rossetti (1998, p. 409) conceituam a atividade de intermediação financeira como:

[...] a atividade consiste em viabilizar o atendimento das necessidades financeiras de curto, médio e longo prazos, manifestadas pelos agentes carentes, e a aplicação, sob riscos minimizados, das disponibilidades dos agentes com excedentes orçamentários. Trata-se, então, de uma atividade que estabelece uma ponte entre os agentes que poupam e os que se encontram dispostas a despendar além dos limites de suas rendas correntes.

Hillbrecht (1999, p. 22) afirma que: “Intermediação financeira é de longe a mais importante fonte de recursos externos de firmas”.

No entanto, para que os bancos sejam eficientes, isto é, efetue estas transações de intermediação a um custo mínimo, os bancos devem “expandir com flexibilidade o provimento de recursos financeiros na economia com um mínimo possível de fragilidade financeira e com custos de financiamentos mínimos e reduzidos” (DE PAULA; OREIRO,

2007, XVI). Isto significa que os bancos devem atuar como bons concessionários de crédito e isto consiste em análises criteriosas na ocasião do deferimento final, pois serão eles que colocarão os recursos nas mãos dos consumidores.

Esta transferência de recursos é feita através de operações de crédito com características distintas. Toda operação de crédito ou operação financeira é um contrato aberto, cujo cumprimento tem uma dose de incerteza e de risco. A correta alocação de recursos deve propiciar ao tomador do empréstimo condições e poder de barganha, para que o mesmo honre seu compromisso e este valor retornado sirva para uma outra alocação e assim sucessivamente, proporcionando um incremento de fluxo de recursos que, inexoravelmente, fazem o produto crescer junto com toda a engrenagem econômica.

Veremos abaixo como é feita essa concessão e quais os critérios utilizados.

Modernamente, a concessão de crédito pelo sistema financeiro é massificada e operada com ganho de escala. Quando um indivíduo ou uma empresa vai adquirir um produto e não possui recursos próprios necessários para comprá-lo à vista, haverá a necessidade do crédito para realizar a compra. Para que haja a disponibilização desse crédito, existe a análise, onde os bancos verificam se o cliente é merecedor deste crédito, e ela é feita através de vários métodos estatísticos.

Métodos como credit scoring e behavior scoring são ferramentas estatísticas usadas na análise de crédito, para avaliar o risco e a evolução do tomador de recursos. O credit scoring é uma ferramenta muito útil para a avaliação da qualidade de crédito de pessoas físicas e jurídicas. Ela efetua, de forma ponderada de alguns fatores, classificando os proponentes ao crédito em duas categorias: As que podem pagar o empréstimo e as que não podem. Essa análise é feita com a inclusão de diversas informações no sistema que, rapidamente, dá uma resposta para a aprovação do crédito.

Este método de análise é muito utilizada no mundo inteiro desde o século passado, e sua atuação não se restringe aos bancos, sendo usada também por seguradoras, financeiras, empresas de cartão de crédito, na avaliação de crédito dos compradores de automóveis, eletroeletrônicos, para determinar o limite de crédito de seus clientes, entre outras finalidades. O sistema divide os potenciais tomadores de crédito em duas categorias: de bons ou maus pagadores, com base nos quesitos ponderados (idade, profissão, renda, atividade profissional, patrimônio, tipo de residência, CEP, etc.) e toda e qualquer outra variável que a empresa ou instituição que criar o credit scoring julgar relevante. O credit scoring é muito usado pelos bancos nacionais e estrangeiros para massificar a sua operacionalidade e é uma tentativa de aumentar a oferta de crédito sem precisar entrar nas particularidades dos clientes. Ou seja,



baseado em dados estatísticos, essa ferramenta possibilita que o banco faça uma comparação com outros proponentes com as mesmas características e, dependendo de seu perfil, faça a concessão de crédito baseada nestas referências.

Já com relação ao behavior scoring, é uma expressão da língua inglesa que significa “avaliação comportamental”. Estatisticamente, a ferramenta possibilita prever o desempenho dos pagamentos e comportamentos dos clientes, fazendo valer as premissas básicas como o comportamento anterior do cliente e as possíveis alterações desse relacionamento no futuro. Como dito acima, esse sistema tem como vantagem a massificação, bem como aumento na produtividade e eficiência, sendo ótima matéria prima para os gestores que objetivam um aumento de volume de crédito com qualidade em seu portfólio de produtos. É uma forma de analisar o aspecto comportamental do cliente num determinado período de tempo e fazer os ajustes que forem necessários para uma mitigação nos riscos de crédito. Ou seja, essa ferramenta, de certa forma, analisa se o credit scoring está funcionando adequadamente e sugere as alterações que se fizerem necessárias.

Esse tipo de análise de concessão de crédito é feito em duas etapas. Na primeira, é feita uma análise inicial do cadastro dos clientes, com a finalidade de verificar dados, como, por exemplo, se eles têm os nomes negativados em algum serviço de proteção ao crédito, se são menores de idade, se têm renda inferior a um determinado valor mínimo, se possuem alguma dívida vencida em outra instituição financeira ou se possuem títulos protestados, entre outros procedimentos.

Após esse crivo inicial, numa segunda etapa são usadas certas informações cadastrais do cliente, como sexo, renda, estado civil, entre muitas outras, e é construído um score de crédito, que possibilitará, a partir dessas informações, conceder uma pontuação aos clientes, classificando-os em bons e maus pagadores. Cabe comentar que este tipo de avaliação varia de banco para banco e até o seu endereço pode propiciar um aumento ou diminuição de crédito. Por exemplo, se o cliente mora num local (os bancos avaliam pelo CEP - Código de Endereçamento Postal) onde outros moradores são inadimplentes, embora com peso irrelevante, este item é levado em consideração na hora de classificação do rating ou risco de crédito.

Portanto, hoje em dia é crescente a utilização desses modelos (credit scoring e behavior scoring) e esse método vem ganhando importância como instrumento na análise de risco de crédito. Por isso, é necessário que os bancos tenham modelos que possam avaliar da melhor forma possível o comportamento de seus clientes e, para isso, é obrigatório o uso do

cadastro constando todas as informações relevantes, que serão utilizadas para desenvolver e aplicar o referido modelo.

Com a utilização desse ferramental, espera-se que essa avaliação utilizando informações comportamentais forneça maior poder preditivo, se compararmos com uma política de crédito que não contemple este tipo de instrumento.

### 3.2 DIFICULDADES NO PROCESSO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO

O sistema financeiro brasileiro atravessou momentos de turbulência e transformações importantes num período recente. “O processo de estabilização de preços pós Plano Real, o qual significou o fim dos ganhos inflacionários dos bancos, programas de reestruturação bancária dos bancos privados (PROER), a privatização de muitos bancos estaduais (PROES), o enquadramento às regras de Basiléia e a entrada de bancos estrangeiros no país, intensificou-se uma onda de fusões e aquisições recentes, dando início a um processo de concentração e uma diminuição do número de instituições bancárias (DE PAULA; OREIRO, 2007). Por isso, em que pese a alta sofisticação do sistema bancário brasileiro, com sistemas de pagamentos atuais e modernos e operações eletrônicas em crescimento, existe uma grande preocupação com a alocação de recursos e a sua inadimplência, fato que impacta na eficiência do sistema financeiro como um todo. Por isso, quanto melhor a alocação for feita, será melhor e mais qualificada a transação e, com isso, alavancará saudavelmente todo o sistema financeiro.

Para que o sistema de crédito funcione em níveis adequados, deve-se levar em conta, fundamentalmente, o nível e a qualidade de informação que os agentes econômicos envolvidos possuem reciprocamente. Especificamente, trata-se da assimetria de informações entre as partes, a qual ocorre sempre que uma das partes envolvidas possui mais informação sobre o produto comercializado que a outra. Podemos dizer que o ambiente bancário é um exemplo típico, pois, no processo de concessão de crédito, havendo essa diferença de conhecimento entre os agentes, o fluxo de recursos entre tomadores e emprestadores fica prejudicado. Por isso, os bancos e o sistema financeiro como um todo criam padrões e regras, desconsiderando as peculiaridades dos agentes envolvidos, bem como informações intrínsecas entre as partes, as quais, veremos adiante, são muito valiosas na ocasião da concessão do crédito.

A assimetria de informação já rendeu até prêmio Nobel de Economia<sup>2</sup> mas está longe de estar devidamente e completamente teorizada. Se levarmos em conta essa anomalia no contexto bancário-financeiro, essa importância fica ainda mais exacerbada, pois este é um cenário que propicia à economia de um país a sensação de céu e de inferno.

Um dos principais problemas na intermediação financeira é a assimetria de informações, uma relevante fonte de risco de crédito, sendo este definido como a possibilidade do devedor não pagar (BANCO MUNDIAL, 1989).

A informação assimétrica é um fenômeno recente na história do homem. Antes da existência das cidades na maneira como conhecemos hoje, existia um conhecimento maior entre os indivíduos, os quais se conheciam relativamente bem, e em decorrência, a informação assimétrica entre os agentes quase não existia.

Modernamente, vivemos numa situação de anonimato, devido, principalmente, ao excesso de contingente populacional. Por isso, o conhecimento entre as pessoas cada vez diminui mais e, em decorrência disso, a assimetria de informações é grande. Uma ferramenta que poderia diminuir este tipo de inconsistência é o aumento do capital social, pois, conhecendo melhor o indivíduo ou empresa com a qual estamos nos relacionando, ficamos menos anônimos e as informações entre os agentes econômicos ficam mais simétricas.

Em quase todas as transações econômicas existem informação assimétrica. Se analisarmos uma simples transação de compra e venda de um determinado bem, verificaremos que os vendedores não conhecem as características dos clientes e, estes, em grande medida, também não conhecem as especificidades do produto que irão adquirir. Nesse caso, um intermediário pode ajudar a resolver esses problemas coletando, distribuindo, processando e ofertando informações, enfim, reduzindo o custo agregado da transação como um todo. A intermediação financeira não seria necessária se houvesse um mundo de concorrência e informação perfeitas, pois os agentes econômicos superavitários, no contexto citado, poderiam usar seu excesso de recurso e investi-lo em projetos que possuíssem ótimos requisitos de retorno, sem o auxílio da referida intermediação.

Spence (1974), comenta que os bancos, ao emprestarem recursos, compram direitos futuros com dinheiro hoje, enquanto o devedor compra dinheiro hoje com sua capacidade ou disposição de devolver o recurso no futuro. O autor compara ainda essa transação como se o banco comprasse um bilhete de loteria, e a maneira como ele observa a capacidade de pagamento do cliente, ou seja, a como será restituído os valores anteriormente emprestados.

---

<sup>2</sup> Em 2001, o prêmio foi concedido a George Arthur Akerlof, Michael Spence e Joseph Stiglitz, por suas análises de mercados com informações assimétricas.

Esta decisão, a de emprestar ou não, será balizada, fundamentalmente, na quantidade e na qualidade de informações obtidas pelos bancos sobre as reais condições de adimplência do referido devedor.

Becsi e Wang (1997) explicam que a ocorrência de imperfeições no mercado, cujo exemplo podemos citar a informação assimétrica, justifica a existência dos intermediários financeiros. Se levarmos em conta que no contexto bancário não existem informações perfeitas, a existência das instituições financeiras também pode melhorar muito toda a ação de intermediação financeira entre os agentes. Ou seja, sem a presença dos bancos, as trocas econômicas podem ser muito caras ou, principalmente, serem inviáveis. Por isso, esses intermediários são tão importantes, pois, tornando as trocas possíveis, através da mitigação dos efeitos das imperfeições de mercado, eles possibilitam que haja a intermediação entre os agentes.

Para entender melhor o que significa informação assimétrica numa operação de crédito, podemos separá-la em duas etapas: a primeira, antes da assinatura do contrato, que chamaremos de seleção adversa e, na segunda etapa, que se realiza após o registro da operação, e que a literatura chama de risco moral. A primeira refere-se a seleção equivocada de tomadores para a concessão e a segunda tem a ver com o risco do devedor não pagar por fatores intrínsecos e que serão especificados mais abaixo.

Existem muitas formas, no mercado, de obtenção de informações dos tomadores de crédito. No entanto, quando a análise é feita através de dados técnicos, como balanços contábeis, mesmo que minuciosamente e criteriosamente auditados, faz com essas informações possuam um caráter não abrangente, ou seja, elas não expressam a devida realidade.

Dantas e DeSouza (2008, p. 75), destacam que “Um problema preponderante que freia a expansão do crédito refere-se ao ambiente de informação assimétrica no qual convive o setor bancário.” Eles dizem que os bancos possuem informações sobre os tipos de clientes, se estão em boa situação financeira ou complicados financeiramente, e isto significa possuir informação privada e privilegiada. Os autores ainda elencam (p. 92) que “os bancos apenas sabem que tais tipos existem e buscam uma sinalização por partes dos agentes (clientes) para decidir sobre o crédito, mas a falta de transparência nas informações contábeis, econômicas e financeiras disponibilizadas pela empresa, principalmente aquelas de capital fechado, eleva o risco de crédito do setor.”

Além dessa análise, os bancos possuem outras ferramentas de consulta, que auxiliam os gestores na decisão de concessão de crédito, tentando obter um histórico e um perfil de

previsão, objetivando uma boa concessão de crédito que se realizaria com a adimplência das operações. Estes instrumentos de consulta são exemplos institucionais e também de como o governo se preocupa com a disponibilização de informações, dentre os quais destacamos:

- a) Uma pesquisa que possibilite o acesso à Central de Risco do Banco Central (CRC), onde consta todo o crédito que o agente econômico possui contratado no mercado. Além disso, disponibiliza também informações dos recursos disponíveis e não utilizados, bem como os tipos de empréstimos (rotativos, financiamentos de veículos, descontos de títulos, crédito pessoal, cheque especial, entre outros). Tais dados são enviados mensalmente pelas instituições financeiras ao Banco Central, que efetua a compilação e a tabulação dos dados e disponibiliza às instituições financeiras participantes o acesso à essas informações. Tal ferramenta é atual, pois, num passado próximo, os bancos não conseguiam enxergar o real endividamento do ente econômico no mercado, o que incorria em aumento de risco, pois, o tomador de crédito poderia contrair empréstimos, concomitantemente, em diversas instituições financeiras; Cabe comentar que a CRC foi implementada em 1997 e reformulada em 2002;
- b) Uma pesquisa ao Cadastro de Cheques sem Fundo (conforme circular 1528 do Banco Central), onde consta a informação de ocorrências de emissão de cheques sem a devida provisão de saldo, embora essa informação só conste a atual situação do devedor, ou seja, ele pode, junto ao credor, obter o cheque causador de sua inclusão na referida circular e proceder em sua regularização. A partir daí, os bancos não conseguem saber desse histórico, ou seja, a partir do momento em que ele “resolveu” a inconsistência do cheque, ele é automaticamente, “limpo” no sistema. Na prática, quando o agente está incluído neste quesito, é um forte sinalizador de que haverá inadimplência;
- c) Uma pesquisa no Registro de Títulos Protestados também é um bom instrumento de avaliação, pois disponibiliza o histórico de títulos que se encontram sem pagamento. Também disponibiliza a quantidade de títulos que foram enviados para o registro e que foram pagos antes de seu devido protesto. Dá acesso também a pedidos de concordata e falência. É um forte sinalizador, pois pode-se prever a atual condição de pagamento da empresa e, sobretudo, se o seu histórico de pagamentos está em dia ou não.

Abramovay (2004) comenta que “as conhecidas restrições de acesso ao crédito pelos tomadores de menor porte no Brasil podem ser analisadas pela ótica da seleção adversa e da assimetria de informações”.

A qualidade da informação também é muito relevante, pois, se olharmos o nosso sistema financeiro, verificaremos que é pequeno, se compararmos com o todo, o número de empresas de capital aberto no país (essas empresas possuem obrigatoriedade legal de publicar balanços periodicamente e contratar auditoria externa). Todo o restante das empresas possui mecanismos alternativos e ineficientes de disponibilização de informações, o que, para os bancos, torna-se um grave problema, pois não possuem acesso à informações relevantes e que podem ser determinantes no êxito da concessão do crédito.

Por isso, os bancos tentam mitigar essa inconsistência, tentando obter a maior quantidade de informações a respeito de seus clientes, quando possível, através de serviços que são efetuados pelos agentes financeiros, como cobrança de títulos e cheques, folha de pagamento de seus funcionários; contas a pagar, como impostos, financiamentos, empréstimos em geral, entre outros serviços que também podem servir de parâmetro para o concessor de crédito. Por exemplo, se ele possui um ótimo histórico de pagamentos de fornecedores, o que pode ser parcialmente comprovado numa análise de seus pagamentos ou movimentação de débito em conta, o cliente possui um requisito positivo, quando for candidato à algum tipo de empréstimo ou financiamento.

Petersen e Rajan (1994) efetuaram este tipo de estudo, especificamente a relação entre a manutenção de depósitos a vista, a movimentação da conta corrente ou outros serviços bancários que não envolvessem crédito. A conclusão dos autores foi que os clientes que compram serviços do banco e são mais parceiros comerciais são mais privilegiados no que se refere ao acesso a crédito.

Van Cayseele e Degryse (2000) concluíram que, além da parceria dos clientes e o banco, através da compra de produtos e serviços, geram informações adicionais para o banco e reduzem a taxa de juro e Angelini et al. (2007) concluíram que para os não clientes, é mais difícil a obtenção de crédito, se comparados com clientes assíduos e os que mantêm a chamada parceria comercial. Além disso, os chamados parceiros também gozam de menores taxas de juros.

Não obstante, os bancos têm procurado desenvolver métodos de avaliação que podem antecipar o risco de fracasso por parte do devedor. Conforme Ferrary (1999), esses métodos podem ser de dois tipos. O primeiro é uma abordagem instrumental para definir um método objetivo de avaliação de risco. O segundo é favorável a uma avaliação social e subjetiva do

devedor pelo gerente, que usa fundamentais informações adquiridas através de redes sociais para conceder o crédito.

Embora a existência dos bancos seja uma forma de diminuir a assimetria entre os tomadores e poupadores, eles encontram muitas dificuldades em dimensionar o devido risco dos projetos e o destino final dos recursos emprestados. Somado a isso, o próprio aparato legal e institucional faz com que os bancos, sempre que tenham algum tipo de dúvida quanto ao destino e o resultado do empréstimo, prefiram não alocar os recursos.

Como já dito e corroborado por Canuto e Ferreira Júnior (1999), à medida que as informações que os bancos detêm dos investidores sejam imperfeitas acerca dos projetos propostos, a dificuldade de diferenciá-los (entre de baixo custo risco e alto risco) pode levar ao racionamento de crédito.

Segundo Stiglitz (2000), com o estudo da importância da informação no contexto e nas relações econômicas, houve um reconhecimento de que este tipo de insumo era fundamentalmente diferente de outras “commodities”. Ele destaca que mercados com informação assimétrica, como é o caso do bancário, são inerentemente imperfeitos, e questões como reputação, confiança e garantia podem fazer toda a diferença.

Então, o mercado de crédito constitui-se num fornecedor de recursos, destacando-se como característica importante a assimetria de informações entre duas partes que transacionam, que ocorre quando uma parte detém mais informações do que a outra, seja *ex ante*, em relação às características do que está sendo negociado (seleção adversa), seja *ex post*, em relação ao comportamento dos indivíduos depois de firmado o contrato (risco moral) (STIGLITZ, 1985).

O ambiente bancário possui características de seleção adversa, pois como expressa Lazzarini & Chaddad (2000), o tomador de recurso tem um comportamento oportunista, pois pode omitir informações para ser privilegiado na hora da escolha da decisão de crédito. Importante notar, e já mencionado em parágrafos anteriores, que quando há a presença de seleção adversa, o emprestador normalmente prefere o comportamento de aversão ao risco, ou seja, o ofertante de recursos prefere não emprestar quando existe um ambiente desfavorável.

O contexto bancário se caracteriza pela presença de um comportamento oportunista entre os agentes, pois, enquanto o investidor preocupa-se em alocar corretamente os recursos, o conessor está mais voltado para a correta alocação. Lazzarini & Chaddad (2000, p. 46) corroboram com isso, pois alegam:

mesmo havendo situações de comportamento oportunista, há uma base econômica para estas transações, porém existe uma divergência de objetivos entre as partes: o tomador de crédito preocupa-se com a taxa de retorno esperado do seu investimento; enquanto o prestador preocupa-se com a segurança da sua carteira de crédito. Ademais, existe informação assimétrica entre as partes, dado que somente o tomador de crédito conhece seu potencial para a quitação do empréstimo. Desta forma os custos de informação apresentam relevante importância na concessão de crédito, principalmente no que diz respeito à avaliação de riscos.

Quanto ao risco moral, ele ocorre, por exemplo, quando o tomador de recursos usa indevidamente o dinheiro, em atividades não previamente contratadas de alto risco, que podem oferecer até um maior retorno ao investimento, mas que, por conta deste alto risco, podem comprometer a quitação do empréstimo.

Ambos problemas, os de seleção adversa e o de risco moral, impactam decisivamente no mercado de crédito. Essas inconsistências fazem, primeiramente, que emergam a importância dos bancos, pois eles são os agentes capazes de analisar os projetos e decidir pelo repasse ou não dos recursos que entenderem viáveis.

Boot (2000, p. 36), destaca que “a razão de ser dos bancos é exatamente mitigar os problemas de informação assimétrica”. Essa abordagem de Boot nos remete que os bancos não são apenas aqueles intermediários comerciais, mas possuem também um lado de possuidor de informações preciosas que, através do relacionamento com os devedores, possuem, também com essa conotação, uma importância significativa para a eficiente alocação de recursos no mercado de crédito.

Analisando pelo lado do concesso do empréstimo, como o mesmo não possui todas as informações necessárias do mutuário para otimizar a alocação dos recursos, os bancos generalizam e linearizam suas decisões, independente do contexto onde a agência bancária está localizada. Por isso, este trabalho tentará detectar se o capital social do contexto pode influenciar na decisão de disponibilizar recursos, num ambiente em que relevantes informações são disponibilizadas baseadas nas redes sociais, ou seja, o estudo da assimetria de informação ganha enorme relevância, pois o prestador tem de conhecer quem pede emprestado e o capital social pode ajudar nesse conhecimento.

Já pelo lado do mutuário, como exemplo pelo lado da demanda, esses tomadores devem estar bem informados a respeito dos termos dos contratos ou diferentes documentos que estão assinando, caso contrário podem comprometer sua renda ou seu capital por conta de uma desinformação contratual.



### 3.3 CAPITAL SOCIAL E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Cada vez mais o capital social está sendo usado como uma ferramenta para avaliar e conceder crédito, devido os custos e dificuldades que se verificam quando se procura obter informações relevantes sobre as transações, ou seja, originalmente, o capital social está sendo usado para facilitar a convivência entre os agentes econômicos. No entanto, conforme destacado por Young (2000), este conceito foi ampliado, mostrando que o capital social afeta o comportamento dos indivíduos ao contribuir para a conscientização da extensão das relações interpessoais. Além disso, o capital social possibilita que os indivíduos resolvam conflitos de forma mais tranquila, pois eles superam a situações oportunistas, o que dificulta muito as relações econômicas. Então, podemos dizer que o capital social reduz os custos inerentes às transações, diminuindo a ocorrência do chamado comportamento oportunista.

Segundo Arruda, Shiota (2005), A informação e o capital social afetam o volume de negócios de forma substitutiva. *Coeteris paribus*, quanto mais informação e/ou maior for o capital social, maior será o volume de negócios. Os autores acima ainda concluíram que (p. 114) “Quanto mais alta for a confiança (somatório de informação e capital social) dos ofertantes de recursos na seleção, no monitoramento e na execução de seus créditos, tanto maior será o volume de recursos ofertado, com menores taxas de juros (menor será o risco).” Agregaram ainda a informação que o Estado poderia intervir no aumento do capital social e, com isso, possibilitaria um aumento na eficiência da intermediação financeira.

Considerando que “Os custos e as dificuldades na obtenção e processamento de informações tornaram o capital social um conceito com utilização crescente nas ferramentas de decisão referentes à oferta de crédito” (SHIROTA, 1996, p. 75), tentaremos, com essa pesquisa, enfatizar que se o capital social favorecer a troca positiva de informações, isto culminará com uma melhor alocação de recursos.

Como exemplo, citamos Michel Ferrary (2003), que efetuou uma pesquisa em Paris, envolvendo empréstimos que os bancos disponibilizam aos donos de empresas chamadas *brasseries*, que são uma espécie de bares, lugares quase folclóricos que fazem parte da paisagem parisiense. Cabe comentar que, analogamente, as padarias brasileiras são, em sua imensa maioria, administradas por portugueses e as pastelarias, por descendentes nipônicos. Já os proprietários das *brasseries* parisienses estão concentrados entre pessoas oriundas da região francesa chamada Aveyron.

Michel Ferrary estipula dois métodos pelos quais os bancos obtêm as informações essenciais necessárias, e é a partir delas que constroem a confiança que permite a decisão da concessão do empréstimo.

O primeiro método é relacionado à obtenção de dados objetivos, dentre eles: renda, patrimônio, situação familiar, histórico de crédito do cliente e desempenho do negócio. No segundo método o gerente entra na rede social a que pertence o tomador do crédito e, por este meio, obtém informações preciosas que os dados objetivos jamais poderiam revelar a respeito da honestidade do cliente, de sua reputação, de seus planos e de sua real situação familiar.

A conclusão que aquele trabalho chegou foi a de que os métodos objetivos são muito insuficientes e que aqueles gerentes capazes de participar efetivamente do círculo de amigos dos aveyronnais tiveram o melhor desempenho nos seus empréstimos.

Isto demonstra que redes sociais se sobrepõem à imagem de um mercado frio e impessoal. Ferrary ainda sugere que pode estar em curso verdadeira mudança nas técnicas de atuação do gerente bancário, levando a cabo a idéia de que os gestores bancários invistam em sua inserção no mundo social de seus clientes como forma de obter as informações necessárias à concessão dos empréstimos que devem realizar. O autor ainda acrescenta (p. 22): “A qualidade do laço social determina a qualidade das informações obtidas e, portanto, sua avaliação de riscos”.

No campo prático, pode-se dizer que os bancos brasileiros estão atentos a formação deste tipo de capital social, pois ocorreu uma mudança radical na postura destas instituições no que se refere ao tempo de permanência mínimo do profissional numa determinada agência. Até meados dos anos 1990, era comum impedir que um gerente ficasse mais de três anos numa determinada localidade. Agora, ao contrário, estima-se que é a partir de três anos de permanência que o gerente forma a rede social que permite ampliar a eficiência de seu trabalho. Além do mais, aquele atendimento personalizado e o conhecimento minucioso por parte do gerente das necessidades financeiras do cliente, bem como a natureza do negócio que ele vai financiar é bem semelhante ao que faz a figura do agente de desenvolvimento nas organizações de microcrédito, que também utiliza redes sociais como meio básico para ter informações (ABRAMOVAY, 2003).

Quanto às Instituições, podemos dizer que é um termo comumente utilizado para significar o comportamento regular e padronizado dos indivíduos em uma sociedade, além de ideias e valores associados a esse comportamento.

As leis que regem o direito de propriedade, as formas de casamento, o modo de se comportar numa mesa são exemplos destas Instituições. Se analisarmos nosso comportamento

diário, veremos que obedecemos padrões, conscientemente ou não, pois, entendemos que quando agimos de acordo com as normas estabelecidas fica mais vantajoso, se compararmos com atitudes fora dos padrões.

A confiança também é um item importante na concessão de crédito. Na medida em que novos membros obedeçam ao princípio da transitividade, os mesmos podem ser provedores de novos clientes. A chamada referência bancária é muito importante na prospecção de contas, as quais chegam com requisitos e status de perspectivas de novos e rentáveis negócios, pois, segundo Ferrary (1999, p. 22), “as redes são uma forma mais eficaz de prospecção, pois os clientes não têm interesse em destruir a relação de confiança com o seu gerente bancário, indicando clientes de baixa qualidade. Implicitamente, a avaliação de risco é socializada pela rede social”.

Os procedimentos usados para conceder crédito (credit scoring, por exemplo) são utilizados, com algumas variações, por todos os bancos, e este trabalho tentará acrescentar que devem ser usadas, de forma agregada, informações obtidas na rede social do gerente e do indivíduo e o respectivo capital social envolvido. Essa junção de informações, as estatísticas (que envolvem também dados técnicos e contábeis) e as envolvendo o relacionamento social, proporcionarão uma análise de crédito mais correta, evidenciando e explicitando fatores que, caso sejam analisados apenas estatisticamente, não expressam a singularidade, a especificidade e a peculiaridade dos tomadores de recursos.

Com relação ao crédito bancário, existem muitos estudos que relacionam capital social e oferta de crédito e a principal influência acerca do conceito de capital social foi feita por Putnam (1997), no seu estudo sobre governos regionais na Itália, onde o autor menciona que o ambiente institucional era de vital relevância para a determinação do nível de renda.

Arruda e Shirota (2005) também complementam o raciocínio acima, quando dizem que quando há pouca informação sobre determinado risco de crédito, um elevado capital social pode proporcionar uma maior segurança na concessão de um empréstimo. Num ambiente em que existe maior informação sobre o risco, o agente se sentirá mais confortável para conceder um empréstimo. Por outro lado, se há grande quantidade (e qualidade) de informação disponível, não há necessidade de capital social.

A seguir, apresentaremos a método de pesquisa utilizado no trabalho, bem como a forma e os detalhes das entrevistas pertinentes a este estudo.

## 4 METODOLOGIA

O alvo de estudo deste trabalho são os gestores de agências bancárias, os quais são os principais responsáveis pela concessão final de crédito. Tais gerentes respondem pela disponibilidade de recursos e a sua correta alocação, pois, sem a sua intervenção, o crédito pode ser mal ou equivocadamente alocado.

Ao efetuar essa aproximação com esses profissionais da área bancária, tivemos a preocupação de, antecipadamente, solicitar ao entrevistado que o mesmo disponibilizasse um tempo para as conversas, para que pudéssemos saber realmente o que acontece na hora da concessão, pois, caso contrário, o trabalho poderia cair num espiral de contradições. Por exemplo, não está divulgado em nenhuma norma ou regulamento, em qualquer instituição bancária, que devam ser utilizados fatores e aspectos subjetivos para a análise e concessão de crédito. O que existe são procedimentos metodológicos, uma espécie de check list, onde o banco orienta o gestor, com dados puramente técnicos, para que ele faça uma análise do crédito a ser disponibilizado. Tal procedimento, como veremos na conclusão, é insuficiente para que haja uma correta alocação de recursos, pois, segundo os próprios gestores, têm de haver uma concomitância entre os fatores técnicos e contábeis e os fatores subjetivos.

Como a abordagem foi feita, inicialmente, com o propósito de termos um bom ambiente na hora da entrevista, solicitamos que os gestores, de antemão, já dispusessem deste tempo em sua agenda, para que não houvesse interrupções desnecessárias, como telefone, secretária e outros assuntos que não tivessem vínculo com o trabalho. Caso contrário, poderíamos ficar expostos à uma entrevista com muita prolixidade, com interrupções desnecessárias, e sabemos que, em determinados dias, existe muito movimento nas agências e que demandariam muito tempo do gestor. Por isso, no contato inicial que fizemos com os entrevistados, sugerimos um local e tempo disponíveis para nossa conversa, para que as respostas fossem confiáveis, e que não criassem vieses nem gargalos importantes nas conclusões, deduções e inferências neste trabalho, e que pudessem interferir decisivamente em sua estrutura.

Por isso, diante dessa predisposição dos gerentes, foi possível construir um ambiente favorável para a construção e a resposta das perguntas guias, onde ambos sentiram-se à vontade para interpretar seu papel e contribuindo muito para as conclusões e inferências deste trabalho.

Portanto, entendemos que essa disponibilidade de tempo e espaço possibilitou que o entrevistador e os entrevistados tivessem uma maior proximidade, gerando respostas críveis e confiáveis, bem próxima da realidade ou do que acontece efetivamente no âmbito de uma agência bancária na ocasião da concessão do crédito.

Se levarmos em conta que não existe nenhum estudo similar que envolva as questões sociais como interventoras no crédito bancário, entendo que este estudo possui um caráter exploratório e, sobretudo, de ineditismo. Essa falta de trabalhos científicos e pesquisas a respeito do tema proposto, além de ser um grande desafio, pode fazer com que este estudo pavimente um caminho para novos trabalhos sobre o tema, que só enriquecerão a pesquisa sobre esse importante assunto.

Para poder atingir os objetivos propostos, foi realizado um estudo qualitativo, cujo método visa utilizar descrições narrativas, obtidas por meio de entrevistas com perguntas guias e semiabertas, que foram analisadas tornando possível a obtenção de respostas para o problema e as concepções teóricas dentro da complexidade do objeto de estudo. Diante disso, este tipo de abordagem qualitativa trabalha com significados - ocultos ou manifestos, crenças, valores e demais conceitos acerca da subjetividade (MINAYO, 2000).

Participaram desta pesquisa, 16 gerentes gerais de agências bancárias, com experiências variadas, e foi utilizado o critério de exaustão/saturação dos dados, conforme propõe Bodgan e Biklen (1994). Neste tipo de pesquisa, as informações obtidas serão analisadas em suas semelhanças e diferenças e, em razão da repetição do conteúdo, a partir de algum momento, passam a não agregar novos dados para a pesquisa. Ou seja, uma pesquisa exploratória como essa procura desenvolver e modificar conceitos, permitindo que trabalhos posteriores a esse possam usufruir dessas informações para corroborar ou não novas hipóteses de futuros estudos.

Para a estruturação desta dissertação, foram ainda empregadas outras técnicas de investigação. Foi efetuada uma revisão da bibliografia referente aos temas de contrato social, informação assimétrica e suas participações na economia, sobretudo no mercado bancário. Paralelamente, efetuamos a pesquisa, já nominada, junto aos gestores, de forma semiaberta.

Nesse tipo de entrevista, o assunto pode ser abordado de uma forma mais específica e detalhada e, ainda, esse tipo de investigação permite um conhecimento mais apurado e, sobretudo, o interlocutor pode interagir e sentir a real capacidade de colaboração do entrevistado.

Segundo Vergara (2003, p. 47), “a investigação exploratória, que não deve ser confundida com leitura exploratória, é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” sobre o assunto.

Entendo que a pesquisa qualitativa é a mais adequada nessa situação, pois possibilita mudanças no decorrer do processo, pois pode trazer inovações a partir de qualquer transformação e adequação que porventura seja necessária quando se está participando do cotidiano e vivenciando uma determinada prática em um dado contexto social.

A importância e a aplicabilidade da abordagem qualitativa utilizada neste estudo podem ser ilustradas com a colocação do autor abaixo: A pesquisa qualitativa proporciona a compreensão fundamental da linguagem, das percepções e dos valores das pessoas. “É essa a pesquisa que mais freqüentemente nos capacita a decidir quanto às informações que devemos ter para resolver o problema de pesquisa e para saber interpretar adequadamente as informações” (MALHOTRA, 2006 p. 152).

Citamos ainda Oliveira (1997, p. 116-117), “[...] a abordagem qualitativa difere da quantitativa pelo fato de não empregar dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema”, destacando que:

“As pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

Citamos também Mariampolski (2001, p. 7) quando afirma que “a pesquisa qualitativa é uma ferramenta muito mais ampla do que descobrir caminhos para estabelecer hipóteses que devem ser validadas através de abordagens estatísticas. É um caminho para o conhecimento e a verdade”.

Em pesquisas dessa natureza, podem ser feitos interrogatórios abertos, fechados e mistos. Nos primeiros, o objetivo proposto é buscado através de questões abertas, proporcionando respostas com maior profundidade, dando ao entrevistado uma maior liberdade de resposta. Como fator negativo, as respostas podem ser prolixas, podendo fugir do objetivo proposto.

No interrogatório fechado, as perguntas são efetuadas e disponibilizadas as alternativas de respostas, permitindo que elas sejam comparadas com outros instrumentos de dados. Embora exija menos tempo, neste tipo de questionário não se tem certeza se o

entrevistado entendeu a pergunta, gerando dúvidas no resultado encontrado, além do fato dos entrevistados, na maioria das vezes, não estarem presentes, fato que pode resultar em respostas erradas e conclusões equivocadas.

O outro tipo de questionário que pode ser aplicado, e foi o tipo escolhido para esta pesquisa, é o questionário do tipo semiestruturado, cuja escolha deste trabalho foi decorrente, de acordo com Trivinos (1987, p. 146) deste ser um dos principais recursos que o entrevistador possui, pois pode utilizá-lo como coleta de informação e as respostas obtidas geram um resultado mais adequado ao contexto, pois consegue, no decorrer das entrevistas e do prosseguimento do trabalho, fazer as alterações de percurso que se fizerem necessárias:

Podemos entender por entrevista semiestruturada, em geral, aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem a resposta do informante. Desta maneira, o informante, seguindo espontaneamente sua linha de pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar da elaboração do conteúdo da pesquisa.

A sistemática usada neste estudo foi a coleta de informações através de entrevistas efetuadas in loco, no período de 25.05.2010 à 28.07.2010, com gerentes de agências bancárias de diferentes portes e tamanho, bem como inseridas em contextos diferenciados, possibilitando que o resultado alcançado seja o mais próximo possível do que acontece na realidade. Como as cidades escolhidas foram Cachoeira do Sul, Cerro Branco, Candelária, Vera Cruz, Santa Cruz do Sul, Pantano Grande, Minas do Leão, Arroio dos Ratos, Encruzilhada do Sul, Butiá, Porto Alegre e Caxias do Sul, houve o deslocamento do entrevistador por, aproximadamente, 1500 quilômetros rodados e 16 entrevistas. Tais contatos foram feitos com a aquiescência do entrevistado e com data e hora marcadas antecipadamente.

Nesta pesquisa, as entrevistas semiestruturadas foram todas gravadas em num aparelho digital específico para esse fim, cujas gravações ocorreram nos locais de trabalho dos gerentes e foram transcritas inteiramente, após várias sessões de audição. Também foi oferecida aos entrevistados a oportunidade de rever a entrevista para efetuar qualquer alteração, o que não ocorreu em nenhuma delas.

Os dados foram obtidos através da técnica de interrogação, com a aplicação de entrevistas presentes com os pesquisados. Como já dito, este peculiar tipo de entrevista possibilita uma maior resiliência e permite que, ocorrendo qualquer tipo de problema ou

situação inusitada, possa haver um ajustamento à essas inconsistências. Existe ainda a possibilidade, no caso das entrevistas, de que seja aprofundado algum dado diferente, comportando-se pontualmente, caso seja de interesse do desenvolvimento do trabalho, para que o mesmo alcance os objetivos já descritos.

Quanto à amostragem, levando em conta a natureza do estudo, a preocupação maior do entrevistador ficou centrada no aprofundamento e abrangência da compreensão do assunto, entendendo como o número adequado de entrevistas aquele capaz de refletir a totalidade nas suas dimensões. Assim, observando o critério de saturação, que é aquele em que o assunto, a partir de um determinado ponto, torna-se repetitivo, o que pode significar que o resultado das entrevistas tem a mesma tendência e as opiniões caminham para a mesma direção, observando-se o esgotamento nas falas dos entrevistados.

As entrevistas seguiram um roteiro predeterminado através das perguntas guias, com a preocupação de não interferir nem influenciar a fala do entrevistado. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas, e duraram, em média, cerca de 60 minutos cada uma, levando em conta as flexibilizações que este método proporciona, havendo uma maior exploração das entrevistas, por conta da riqueza de variações que ela oferece.

Por ocasião das entrevistas e com base nos questionários, bem como a fluidez espontânea das conversas, pudemos identificar outros temas importantes para um futuro estudo, além de estabelecer plena ligação com os objetivos deste trabalho. Ocorre que, quando se entrevista profissionais nessas condições, os assuntos vão surgindo e desencadeando outras conclusões e questionamentos que são muito importantes para o tema em questão, principalmente no que se refere ao risco de crédito bancário e a sua correta alocação.

Por isso, as perguntas efetuadas iam gerando mais questionamentos e situações que destacaremos na análise de resultados, por entender que também fazem parte da análise e do conjunto do processo de conceder empréstimo. Então, no decorrer das entrevistas, identificamos temas importantes e relacionados ao estudo aos quais serão estabelecidas algumas relações e os seus corretos questionamentos e posicionamentos a respeito desses assuntos secundários ao tema principal, e que serão melhor esmiuçadas na análise de resultados.

Essas perguntas que subsidiaram as entrevistas estão constantes no Anexo A deste trabalho, as quais nortearam o entrevistador na hora das conversas com os gestores. Ressaltamos que as perguntas tinham o objetivo de apenas guiar as conversas e o entrevistador teve a preocupação de não interferir nas idéias e posições dos gerentes,



objetivando que os mesmos tivessem total liberdade e, sobretudo, relatassem a realidade vivida na hora de tomar a decisão do crédito.

Como dito acima, as perguntas foram gerando outras situações e questões que possuem ligação direta com o tema do trabalho, e foram separadas por temas e áreas de interesse, os quais nominaremos por 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 e 8 e serão mais detalhadas na seção seguinte.

No primeiro tema, que chamaremos de 1, está sendo levado em consideração o histórico de crédito do candidato, seguido ou precedido de instrumentos de verificação utilizados pelo gerente, ou seja, numa primeira abordagem, perguntamos qual o procedimento utilizado pelo gerente. Tais perguntas tinham o objetivo de verificação, por parte do gestor, de se o histórico de crédito do candidato era levado em consideração na análise de risco, ou seja, se o histórico de pagamentos do postulante fazia parte da análise geral. Se essa avaliação fosse positiva, qual seria a atitude do gestor, ele aumentaria o crédito a ser disponibilizado ou não?

Além disso, neste tema, procuramos avaliar se o bancário efetua todas as criteriosas análises através das ferramentas disponibilizadas, como consultas aos órgãos de crédito, Banco Central, circulares, Sisbacen, entre outras.

Efetuamos, também, a verificação de concordância dos bancários com as ferramentas de trabalho utilizadas na análise de risco de empréstimos e sua credibilidade junto a esses profissionais.

O tema 2 está relacionado às relações sociais e abrange as perguntas de números 2, 4, 5 e 8), onde procuramos explicitar a importância das relações sociais do cliente e sua interferência na disponibilidade de crédito. Este tema tem a ver com a rede de relacionamento do cliente e se isso interfere em sua relação comercial com os gerentes, ou seja, se o cliente está na mesma rede social do profissional bancário (igreja, por exemplo), isso eleva o critério de concessão e minimiza o risco?

Uma referência positiva pode fazer com o que profissional aumente o recurso a ser emprestado? Esta pergunta também faz parte do rol que pretende verificar se o gestor, conhecendo melhor o cliente, inclusive, possa vender um produto que se encaixe em seu perfil.

Notamos também que a maioria das instituições financeiras exige uma referência pessoal no momento da abertura da conta corrente. E os gestores entrevistados, levam isso em consideração e acham importante o uso deste recurso?

No tema 3 tentamos efetuar uma junção dos dois temas citados acima e envolvem as perguntas de números 7, 12 e 16. Trata-se de um momento importante da concessão, pois procuramos avaliar como o gestor disponibiliza o crédito em situações excepcionais, como de restrição creditícia. Ou seja, como o gestor efetua a análise se o cliente possui restrição? Ele leva em conta a rede social do cliente e as informações disponibilizadas, ou seja, o relacionamento do cliente na comunidade?

Ainda procuramos destacar, neste tema, que o profissional possui instrumentos para avaliar tecnicamente o crédito os usa sistematicamente em seu cotidiano e iremos verificar, com estas questões, que eles também usam critérios subjetivos para efetuar a análise. Quais critérios os gestores julgam serem mais importantes? Na hora da concessão, o que mais influencia o profissional bancário e o qual ele acha mais importante?

O tema 4 tem a ver com o conhecimento do relacionamento direto com o cliente. Procuramos verificar, através dos questionamentos, se o fato do gerente conhecer mais o cliente possibilita um aumento no volume de créditos disponibilizados.

No tema 5 destaca-se o tema contextual e de ambiente. Iremos indagar aos gestores se o lugar e o tamanho da comunidade influenciam no conhecimento, nas informações e, por consequência, na magnitude dos créditos concedidos. Ainda procuramos detectar se a presença do gerente na coletividade favorece a disponibilização de informações e influencia na quantidade de crédito oferecida.

Os temas 6, 7 e 8 estão restritos somente a uma pergunta. No 6, relativo a pergunta 15, perguntamos ao gestor, basicamente, como é seu modus operandi para a avaliação, ou seja, como ele efetua a sistemática de aquilatar se aquele proponente realmente merece o crédito solicitado e qual tipo de informação ele acha relevante numa abordagem inicial.

No tema 7, referente a pergunta 19, tentamos avaliar se o fato do profissional possuir informações relevantes sobre o tomador influenciam em fatores como: volume de recursos, condições do empréstimos, taxas cobradas e, finalmente, se irão conceder o referido recurso nessas situações.

Finalmente, no tema 8, a única pergunta de número 20 trata da estratégia e da eficiência na aplicação dos recursos. A pergunta possui o objetivo de avaliar se o aumento no grau de eficiência nas operações do crédito pode ser impactado pelas informações adicionais que o gestor recebe e possui dos demandantes, ou seja, possuir essa proximidade com o cliente pode ajudar numa diminuição da inadimplência?

Os profissionais que participaram dessa pesquisa são gerentes gerais de agências bancárias, distribuídos por todo o estado do Rio Grande do Sul, e que possuem ricas e

diversificadas experiências. Alguns são gestores de grandes agências (10) e já passaram, inclusive, por capitais de estados da nação e que poderão contribuir positivamente para a consecução do trabalho. Na composição dos entrevistados, também existem os profissionais que exercem sua função em municípios pequenos, até 10.000 habitantes, e todos estão inseridos numa faixa etária média de aproximadamente 50 anos. O restante dos entrevistados está atuando em municípios considerados de médio e pequeno porte.

A pesquisa durou, aproximadamente, 3 meses e, após a coleta, as entrevistas foram transcritas e ouvidas exaustivamente, e serviram de ponto de partida para as análises realizadas, que serão alvo da conclusão e considerações finais.

Entendemos que tais características, a experiência profissional, a faixa etária e a disponibilidade do profissional em nos repassar suas experiências proporcionaram entrevistas bem adequadas à realidade. Caso não fossem, o entrevistador detectaria esta inconsistência instantaneamente, devido ao conhecimento mútuo da área a ser pesquisada e a similaridade de funções entre o entrevistador e os gerentes entrevistados, pois, possuindo o mesmo cargo, sabemos das angústias e das dúvidas que emergem na hora da decisão de conceder empréstimos.

Por isso, as entrevistas foram muito ricas em conteúdo, em credibilidade e deram ao entrevistador a tranquilidade de estar repassando a outras pessoas, através deste estudo, informações que têm muito a ver com o cotidiano gerencial e, ainda mais, com os objetivos propostos no início deste trabalho.

Como fatos negativos e como deficiência deste trabalho, podemos dizer que a amostra, por ser formada apenas por municípios componentes do estado do Rio Grande do Sul, pode não refletir a realidade do sistema financeiro nacional. Uma outra dificuldade foi a de mensurar a diferença entre capital social e redes sociais, haja vista estes termos, muitas vezes, confundirem-se e que, de forma geral, entendemos que o capital social pode originar-se do valor implícito das conexões internas e externas de uma rede social.

Os resultados e discussões são apresentados a seguir.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Cada vez mais, a informação vem fazendo parte de nossa avaliação cotidiana e se tornando um bem muito valioso; quem possui a informação certa na hora correta, tem prerrogativas que podem ser usadas beneficentemente na hora de negociação. Existindo informação assimétrica entre o mutuário e o banco, os métodos de avaliação de risco se mostram ineficazes, dando espaço para esse estudo, que destacou que a confiança e a natureza dos laços sociais podem intervir positivamente nesta relação econômica. É importante detectar que, nas relações de negócios, o grau de confiança deve ser mais flexível, onde situações como o “dilema do prisioneiro” deve ser eliminado pela força das relações pessoais. Outra questão crucial é como os comportamentos e as instituições são afetados pelas relações sociais.

Diante das pesquisas realizadas e a forma como foram feitas, a análise dos resultados tende a ficar mais clara e objetiva. Quando confrontamos nossos objetivos gerais e específicos com a análise das respostas dos entrevistados, notamos que existem algumas considerações que se tornaram quase unânimes e explícitas. Por exemplo, todos os gestores, sem exceção, afirmaram que a ação econômica é interferida e modificada pelas relações sociais dos agentes envolvidos, ou seja, embora possua um regramento, que não é modificado nem transgredido, também são usados outros fatores, subjetivos, para a análise de risco e concessão de crédito.

Essa postura gerencial ficou evidente em todas as entrevistas e tendem a ratificar nosso objetivo geral, com resultados confiáveis e adequados ao cotidiano dos gerentes participantes das entrevistas.

Também foram identificados assuntos que, embora paralelos e não participem explicitamente dos objetivos geral e específico, evidenciaram-se muito importantes para o tema da concessão de crédito bancário e a diversidade dos contextos. Tais temas serão descritos abaixo e oportunamente, após a análise dos resultados propriamente dita, na qual efetuamos a tentativa de confrontar a teoria com a prática, objetivando conciliar o que disseram os gestores com o que está escrito na literatura econômica sobre este controvertido tema.

Descreveremos abaixo trechos de algumas entrevistas que corroboram com o nosso objetivo geral, que é entender como a ação econômica, notadamente o Sistema Financeiro, é imersa nas relações sociais e qual o papel das normas e da confiança na economia.

*“Eu sempre uso as referências pessoais no processo de concessão de crédito. Para ser mais exato, eu nunca vi, em toda a minha vida profissional, um cliente ser bem referenciado e não cumprir essa expectativa. Ou seja, quando um cliente vem com uma boa referência, e ela é confirmada, eu flexibilizo e concedo mais crédito para ele do que para um cliente sem referência”* (Entrevistado 7).

A opinião desse gerente confirma Putnam (1993, p. 3), que diz que: “quando a negociação econômica está inserida num contexto de interação social, onde há prevalência de redes de comunicação, ocorre a redução do oportunismo”.

Também confirma Ferrary (1999, p. 22):

as redes são uma forma mais eficaz de prospecção, pois os clientes não têm interesse em destruir a relação de confiança com o seu gerente bancário, indicando clientes de baixa qualidade. Implicitamente, a avaliação de risco é socializada pela rede social.

*“Cheguei numa cidade, bem pequena e o prefeito disse para mim: Tirando dois casos específicos (ele elencou os casos), você pode emprestar todo o recurso que te solicitarem, pois aqui todo mundo se conhece, é trabalhador e não fará nada para denegrir sua imagem perante os outros. Foi uma boa referência. Fiquei mais tranquilo para emprestar recursos”* (Entrevistado 6).

De certa forma, esse depoimento confirma Granovetter (1973, 1974, 1985, p. 58), o qual diz: “As redes sociais, através do sistema de informação, podem mudar a forma como a economia é regulada”.

Também confirma Coleman (1988, p. 98), em: “Os agentes têm interesse em eventos que estão total ou parcialmente sob o controle de outros agentes”.

Coleman (1998, p. 84) ratifica o descrito pelos gerentes entrevistados acima, quando retiramos esse trecho do trabalho: “ênfata no plano individual a capacidade de relacionamento do indivíduo, sua rede de contatos sociais baseada em expectativas de reciprocidade e comportamentos confiáveis que conjuntamente melhoram a eficiência individual.”

*“Sempre cumpro as normas, ou seja, sempre uso todos os critérios objetivos que o banco determina. No entanto, uso também os critérios subjetivos, que contemplam o*

*conhecimento que eu possuo dos clientes para conceder recursos. Não é possível usar apenas a análise contábil crua e pura” (Entrevistado 1).*

O depoimento acima demonstra que, embora seja necessário e correto o cumprimento do normativo e o regramento vigente, é possível também contar com o auxílio de outras informações para balizar a concessão de crédito e melhorá-la. Exemplo notório e típico de como a ação econômica (concessão de empréstimos) é imersa nas relações sociais (conhecimentos subjetivos), interferindo em toda a engrenagem econômica. Neste caso, o gestor entendeu que cumpre as regras e ainda utiliza de outros subsídios para conceder recursos.

Este depoimento também só confirma Granovetter (1973, 1974, 1984, 1985, p. 82), quando diz: “As redes sociais, através do sistema de informação, podem mudar a forma como a economia é regulada”.

Trata-se de uma situação flagrante de como a ação econômica é interferida pelo comportamento social, pois o crédito, que irá alimentar toda a engrenagem econômica, será balizado por fatores externos e não pertinentes à esfera das normas e regramentos, o que significa que está havendo uma interferência de fatores não econômicos num ambiente puramente econômico, como é o caso do ambiente bancário.

Quanto aos objetivos específicos, transcreveremos abaixo algumas citações que estão intimamente ligadas a esses objetivos, cujo ajuste fino também pode colaborar com a conclusão deste trabalho:

*“A confiança, para mim, é um item fundamental, pois a partir do momento que se estabelece a confiança recíproca, principalmente no que se refere a emprestar dinheiro, o recurso parece que é concedido com mais tranquilidade” (Gerente 12).*

O aspecto confiança foi muito citado pelos gestores. Os autores Putnam, Smelser e Fukuyama confirmam o dito acima; o primeiro: “A reciprocidade e a confiança embasam o capital social e geram instituições e ambiente econômico propício” (PUTNAM, 1997, p. 39).

Smelser: “O papel da confiança está na raiz da acumulação do capital social” (1997, p. 18).

Fukuyama (1996, p. 41): “O capital social é uma capacidade que decorre da prevalência de confiança numa sociedade ou em partes dela”.

Como não podia deixar de ser, o tema da confiança se mostrou muito recorrente, por isso, reforçamos ainda com outras citações e considerações sobre os teóricos sobre o assunto.

*“Eu levo em conta o caráter, o convívio, com certeza, se ela uma pessoa compromissada, pois ele honra seus compromissos, eu acho que é muito importante você conhecer a pessoa para mensurar o caráter e dar o crédito. É uma questão de confiança”* (Entrevistado 1).

*“Mesmo com alguma restrição, se o cliente possuir um bom caráter e estiver estabelecida a nossa relação de confiança, tenho tendência a emprestar os recursos que ele necessita”* (Entrevistado 17).

Pavarina (2003, p. 112), segundo Knack & Keefer (1997), diz que: “a confiança fora do núcleo familiar ou de parentesco entre os agentes, dinamiza as relações econômicas”.

As entrevistas a seguir fazem parte da linha de raciocínio onde a preocupação dos gestores é, além de seguir as normas impostas pela instituição, usar todas as ferramentas colocadas a disposição e outras mais, para proporcionar uma concessão de crédito adequada.

*“As normas são importantes e devem ser cumpridas, e o caráter de subjetividade vem complementar meu critério de decisão, ou seja, eu alio as duas coisas: o procedimento formal e o subjetivo, sem descumprir qualquer normativo”* (Entrevistado 12).

*“Eu sempre procuro seguir o regramento, e possuímos instrumentos de análise de crédito que são bem confiáveis. No entanto, no meu caso, eu também levo em consideração toda a história subjetiva do cliente para concessão de crédito”* (Entrevistado 2).

Constatamos que isto acontece muito na prática, pois os gerentes, embora possuam mecanismos automáticos de concessão de crédito, também têm de conciliar as normas estabelecidas com a subjetividade das informações decorrentes da rede social. Isto não significa que o mesmo está transgredindo algum tipo de normativo, apenas fica claro que ele usa outros subsídios para avaliar o risco de crédito, e não apenas os disponibilizados pelas instituições financeiras.

*“Na pessoa física, trabalhamos com a massa e o sistema de escoragem que ele gera, dentro de uma lógica, massificar a análise de crédito e até uma certa renda ela é crível e aceitável. Se considerar que o banco é varejo, ganha na escala. Na pessoa jurídica, existe uma informalidade, tem de agregar outras informações”.*

*“Quanto mais informações positivas eu tenho, mais eu aumento o crédito”*  
(Entrevistado 13).

Podemos chamar este entrevistado de gerente dos gerentes, pois ele possui um grau acima. Por isso, merece destaque, na medida em que, em tese, ele possui prerrogativas sobre os outros gerentes, pois está, hierarquicamente, num nível superior na escala de cargos. No entanto, ele também concorda que são utilizados outros meios de avaliação de crédito que não os disponibilizados pelo banco. Elenca ainda que uma das dificuldades é de que, quando o gestor é transferido, ele leva estas informações com ele, gerando um custo desnecessário para que o outro gestor que veio em seu lugar consiga o mesmo capital social do gerente anterior.

Para ilustrar, recorremos ao trabalho, nas palavras de Becsi e Wang (1997, p. 17): “a ocorrência de imperfeições no mercado, cujo exemplo podemos citar a informação assimétrica, justifica a existência dos intermediários financeiros.” Se levarmos em conta que no contexto bancário não existem informações perfeitas, esse ambiente também pode melhorar muito toda a ação de intermediação financeira entre os agentes. Ou seja, sem a presença dos bancos, as trocas econômicas podem ser muito caras ou, principalmente, serem inviáveis. Por isso, esses intermediários são tão importantes, pois, tornando as trocas possíveis, através da mitigação dos efeitos das imperfeições de mercado, eles possibilitam que haja a intermediação entre os agentes.

O entrevistado 13 ainda elenca: *“Eu acho mais importante, na minha opinião, os dois critérios: estamos passando por uma mudança: os balanços representam o passado, uma fotografia que, as vezes ainda pode ser mascarado, podemos analisar o fluxo, como a empresa é no mercado, antigamente, analisávamos os dados que já tinham ocorrido. Hoje, os dados têm de ser analisados e agregados alguns dados objetivos e outros subjetivos, os sócios, o mercado, coisa que a empresa não vai te mostrar e, caso seja de seu interesse, esconder”.*

Mais uma vez um gestor ratifica a presença de informação assimétrica no ambiente bancário e, sobretudo, ressalta o uso de outros instrumentos para avaliar o risco de crédito. No trabalho, destacamos alguns autores que também dizem que os dados contábeis, embora



importantes, não demonstram e nem transmitem subsídios para a concessão Ferrary (1999, p. 13) também concorda, quando diz:

“A avaliação de riscos consiste em um mix de informações contábeis, somadas as informações adquiridas na rede social, possibilitando uma avaliação subjetiva.”

*“É normal as pessoas estigmatizarem determinados lugares. Por exemplo, já passei por cidades que eram taxadas de problemáticas e que possuíam clientes caloteiros. Nesses lugares, a gente chega com o “freio de mão puxado” (Entrevistado 5).*

Exemplo da presença de assimetria de informação, a qual, segundo Canuto e Ferreira Junior (1999, p. 34), “sempre que os bancos tenham informações imperfeitas sobre os tomadores de recursos, é mais difícil diferenciá-los entre alto e baixo risco. Nesse ambiente, há o racionamento de crédito”. É o custo do capital social do gestor que vai embora. Existe um intervalo até que o novo gestor adquira o capital social e o incorpore em suas decisões cotidianas de crédito.

*“Numa cidade pequena, o gerente conhece praticamente todo mundo e, quando não conhece muito, ele conhece quem conhece...” (Entrevistado 15).*

Exemplo de como a informação entre os agentes pode ajudar no aumento de alocação de recursos, pois existem mais subsídios para a concessão. No mínimo, esse tipo de informação gera um ambiente melhor para o empréstimo do que num ambiente em que não exista este tipo de troca de informação.

*“Um cliente que ficou inadimplente por força maior, quando foi cobrado, disse que a maior preocupação dele era com a pessoa do gerente que concedeu o crédito na base da confiança, com o que a pessoa iria pensar dele ou de seu caráter” (Entrevistado 11).*

Não obstante a importância do capital social na concessão de crédito, ele ainda ajuda na manutenção e na qualidade das operações, pois, os clientes, preocupados com sua reputação junto a outros indivíduos da sociedade, procuram honrar seus compromissos financeiros, mesmo em circunstâncias extremas, pois sua fama junto ao gerente do banco é importante, pois ela pode ser base de outros negócios.

Então, a força das relações pessoais e suas informações, mistura-se com o aspecto da confiança, onde, muitas vezes, os aspectos relacionados às informações subjetivas dos clientes são superiores aos critérios técnicos e contábeis.

*“Com certeza, eu conhecendo algum aspecto do cliente ou alguma informação que ele não passa, independente dos números contábeis, eu levo em consideração, totalmente”.*

*“Se eu levar unicamente em conta os dados puramente técnicos e contábeis, minha carteira não vai se equilibrar, e declinará...”* (Entrevistado 7).

Nesta abordagem desse gerente, podemos verificar a importância de suas relações na concessão, pois o gestor também está preocupado com o declínio de sua carteira, e fará tudo e usará todos os instrumentos lícitos para que os números e sua performance não sejam comprometidos. Com uma melhor avaliação, utilizando os dois critérios, eles podem mensurar adequadamente os riscos e alavancar suas carteiras com certo grau de confiabilidade.

De alguma maneira, exemplifica Ferrary (1999, p. 23), quando o autor diz: “A qualidade do laço social determina a qualidade das informações obtidas e, portanto, sua avaliação de riscos”.

Como dito, as entrevistas não passaram somente a ideia da incorporação do capital social do contexto no crédito bancário. Além de corroborar com os objetivos geral e específicos, as entrevistas trouxeram a tona outros assuntos totalmente relacionados com o procedimento de análise de risco de crédito bancário, os quais não poderiam deixar de serem citados e que procuraremos tratar separadamente e por temas, e serão também objeto de comparação com o resultado das entrevistas, além de tentar agregar mais dados nesta pesquisa.

Objetivando um olhar melhor sobre as entrevistas e os questionamentos que a nortearam, as perguntas foram divididas obedecendo uma ordem temática, não respeitando, neste caso, a ordem pura e cronológica da efetiva entrevista, diferenciando os diversos assuntos na forma de temas, os quais elencaremos a seguir. Para isso, confeccionamos este quadro, contendo os números dos temas e as respectivas perguntas:

Números	Temas	Número das Perguntas
1	Histórico de Crédito	1,3, 6 e 9
2	Relações Sociais	2,4,5 e 8
3	Junção dos Temas A e B	7,12 e 16
4	Conhecimento Direto	10 e 11
5	Contexto e ambiente	13,14 e 18
6	Modus operandi	15
7	Serviços afetados	19
8	Estratégia e Eficiência	20

Quadro 1 - Quadro das Perguntas

Fonte: Elaborado pelo autor (2010)

No tema 1, as perguntas pertinentes e que possuem graus de compatibilidade com o tema histórico de crédito são: 1,3, 6 e 9. Nas duas primeiras, o gerente seguiu o roteiro básico estabelecido, e entendeu que as perguntas eram sobre os procedimentos e registros disponibilizados pelo banco para que o mesmo faça sua análise de crédito. Por tratar-se de procedimento formal, todos os profissionais disseram que, em alguma medida, levam em consideração os históricos de atuação de crédito dos candidatos e, diante dos instrumentos colocados a sua disposição, efetuam uma análise bem criteriosa do proponente. Logicamente, estas duas perguntas foram respondidas de forma bem parecida, pois trata-se da parte formal da concessão e análise de riscos, ou seja, é o uso dos instrumentos colocados a disposição (pelo banco ou pelas instituições governamentais) para a análise dos riscos de crédito. Por exemplo, eles consultam todos os impedimentos do cliente (suas dívidas em outros bancos, cartório de protestos, entre outras) antes de seguir para outras etapas de concessão.

Relacionadas ainda com o tema 1, que são o histórico de crédito e os instrumentos de avaliação, estão incluídas também as perguntas de números 6 e 9. Na primeira, dos 16 entrevistados, apenas 1 não disse que o histórico interfere na quantidade do crédito. Os outros 15 gestores afirmaram que, além de observarem todos os recursos disponibilizados pelo banco, eles levam em conta a quantidade de crédito ofertada, ou seja, se ele possui bom histórico de pagamento, ou seja, além do cliente possuir boas informações de sisbacen, protestos, entre outros, e ele ainda paga em dia seus compromissos com o banco, esses 15 gestores disseram que eles aumentam, com certeza, o crédito a ser disponibilizado.

Embora pareça óbvio, este procedimento também pode ser encarado de outra forma, pois em 3 entrevistas, houve a afirmação que houve casos, citados por esses gestores, em que, embora o cliente possuísse ótimos históricos institucionais, esses profissionais não disponibilizaram crédito ao cliente, pois levaram muito mais em consideração suas

informações intrínsecas e subjetivas sobre o cliente, além do aspecto informacional e de redes sociais. Ou seja, existe aqui uma outra faceta do cotidiano gerencial, onde o concessor levou em conta somente informações e dados subjetivos obtidos na rede social para avaliar e, neste caso, não conceder o crédito. Notem que, nesses casos, houve um grande exemplo que ratifica a influência dos dados subjetivos na concessão, pois esses 3 gerentes não disponibilizaram os recursos, mesmo quando todo o aparato instrumental possibilitava tal condição. Segue abaixo um trecho da entrevista de um desses gestores:

*“Em algumas ocasiões eu já neguei crédito mesmo com tudo certo para fazê-lo. O que me levou a fazer isso foi o fato de que o cliente sempre falava alguma coisa e isso não era comprovado na prática, as informações que eu tinha sobre o cliente fora do ambiente da agência me fizeram negar o crédito. Sempre que me vem isso na cabeça, tenho a convicção de que foi uma decisão acertada”* (Entrevistado 1).

*“Dependendo do momento em que fico sabendo de determinada informação, se ela for muito relevante, eu deixo de lado os aspectos numéricos e foco só no subjetivo”* (Entrevistado 7).

Quanto à credibilidade dos instrumentos institucionais colocados a disposição do gestor, descritos na pergunta 9; dos 16 entrevistados, 13 deles responderam que os instrumentos são críveis e aperfeiçoados com a inclusão dos dados obtidos na rede social. Ou seja, embora o sistema dos instrumentos tenha credibilidade junto aos gestores, a imensa maioria deles alega que, na análise de concessão de crédito, eles devem ser usados concomitantemente aos dados informacionais e subjetivos obtidos junto às redes sociais.

Num outro tema importante relacionado com o estudo, agora designado como 2, destacaremos a importância das relações sociais do cliente e sua influência na análise de crédito. Para isso, separamos as perguntas de números 2, 4, 5 e 8.

De uma forma geral, os entrevistados responderam que não disponibilizam mais ou menos quantidade de crédito, ou seja, não levam em muito em consideração o fato de o cliente estar inserido na mesma rede social que a sua. Embora o gestor não leve muito em conta se frequenta o mesmo local que o cliente, se o proponente ao crédito for bem referenciado, ou seja, se um bom cliente do banco indicar um cliente, este possui ótimas prerrogativas, se compará-los com os clientes não referenciados.

Explicando melhor, os clientes bem referenciados têm acesso mais fácil a créditos, pois os gestores afirmaram veementemente que quando o solicitante de crédito aparece nessas

condições, a possibilidade de insucesso é muito pequena. Segue abaixo um trecho de uma entrevista que exemplifica o descrito acima:

*“Eu aumentaria o valor dos créditos para a pessoa que vem com referência. Eu aumentaria, **com certeza**. Um conceito de bom pagador, ninguém bota a mão no fogo por quem não conhece. Ele não dará problema. Nunca me aconteceu um cliente bom indicar um ruim. Ele vai assumir uma corresponsabilidade”* (Entrevistado 8).

Além disso, é cada vez mais freqüente, pelos bancos, o uso das informações obtidas junto à rede social para a venda de produtos. Conhecendo melhor o cliente e seus costumes, podemos ir direto na necessidade do cliente. Alguns métodos estatísticos também comparam clientes de mesmas características e verificam: se possuem este mesmo produto, podem também possuir aquele, pois possuem características semelhantes.

Neste tema, o que ficou claro é que algumas instituições usam muito mais essa referência do que outras. Embora não seja o escopo desse trabalho, percebemos nas entrevistas que, quem usa mais esse tipo de referência, ou seja, cliente bom indica cliente bom, os gestores ficam mais tranquilos e, conseqüentemente, possibilitam uma maior concessão de crédito, se comparados aos clientes que não possuem esse tipo de requisito.

Analisando de uma forma mais conjunta os dois temas descritos acima, estipulamos um outro tema, o qual chamaremos de tema 3, e podemos efetuar uma avaliação parcial de que, entre uma má informação técnica e uma boa referência informacional contextual e da rede social, prevalece a informação subjetiva, mesmo que o livro texto, ou seja, o regramento aponte para o lado contrário. Para corroborar ou não com isso, escolhemos as perguntas de número 7, 12 e 16, e ainda efetuaremos uma avaliação parcial da importância das redes sociais na concessão ou não do crédito bancário.

Os bancários mostraram-se, quando indagados sobre a situação da concessão em contexto de restrição de crédito, de uma forma geral, compelidos a não emprestar recursos quando o cliente possui algum tipo de problema de crédito dessa natureza, por ser, em primeiro plano, contrário aos normativos impostos por todas as instituições financeiras. Acontece que, como o entrevistador e entrevistado possuem uma relação de confiança e juntos são sabedores das necessidades e peculiaridades do cotidiano, os profissionais relataram o que realmente ocorre por ocasião de uma concessão de crédito em condições de restrição.

De uma maneira geral, embora o cliente possua impedimentos restritivos, mas possui uma boa rede social de relações e boas informações subjetivas, eles procuram ver qual tipo de restrição está vinculada ao postulante ao crédito. Ou seja, dependendo da gravidade da restrição, o gerente efetua outras ponderações para conceder o crédito, ficando evidenciado ainda muito mais a importância das relações sociais no comportamento econômico dos agentes. Se fosse em outra circunstância, este cliente estava fadado ao insucesso na obtenção de crédito, porém, como possui boa relação social e outros atributos subjetivos que levaram o gerente a aprovar seu crédito, entendemos que isto também é uma prova cabal de que a ação econômica, notadamente o sistema financeiro, é imersa nas relações sociais, envolvendo também o papel das normas e da confiança na economia, fato que vai ao encontro do objetivo geral proposto por este trabalho.

Transcrevemos abaixo apenas entrevistas que podem ilustrar um pouco o que foi dito acima:

*“Eu procuro analisar qual tipo de restrição e o que a motivou. Caso seja uma restrição justificável, por motivos conjunturais, por engano e seja alguma coisa passageira, eu verifico outras informações, como postura, o seu comportamento na sociedade, seus vínculos e suas relações, e analiso as informações juntas, sem prejudicar o cliente somente por uma restrição. No entanto, afirmo que, caso o cliente possua algum tipo de restrição e eu não consiga obter mais informações suas na rede social, ele não passa no crivo da análise, ou seja, seu crédito é compulsoriamente rejeitado”* (Entrevistado 2).

*“Eu acho importante o histórico de pagamento do cliente e se ele veio com referência. Essa restrição pode ter sido movida por algum fator conjuntural que afetou sua qualidade de pagamento. Então, avalio conjuntamente os fatores envolvidos, ou seja, não nego de “primeira”* (Entrevistado 15).

*“As normas são importantes e devem ser cumpridas, e o caráter de subjetividade vem complementar meu critério de decisão, ou seja, eu alio as duas coisas: o procedimento formal e o subjetivo, sem descumprir qualquer normativo”* (Entrevistado 14).

*“Duas coisas:*

- a) Se o cliente possui restrição e uma boa rede social, ele **pode** ser candidato ao crédito;*

- b) *Se ele possui restrição e não possui uma boa rede social, ele, afirmativamente, não é nem candidato à obtenção de crédito*” (Entrevistado 10).

A pergunta número 12 ilustra também a importância das redes sociais, quando pede para o gestor elencar qual o critério mais importante. A grande maioria dos gestores disse não haver um critério mais importante, devendo ser feita uma análise conjunta desses critérios, para obter uma mais acertada decisão de risco de crédito.

Já entrando na resposta da pergunta 16, onde os gestores teriam de escolher apenas um processo (o técnico ou o subjetivo), 7 deles afirmaram que levam mais em conta e tem maior influência somente os dados subjetivos, ficando o critério contábil e técnico num plano secundário. O restante respondeu que usa ambas ferramentas para avaliar o crédito, ou seja, simultaneamente, efetuam uma análise dos dados cadastrais, técnicos e contábeis do cliente, juntamente com os dados obtidos junto as redes sociais do cliente e do gestor. Nenhum deles alegou usar somente os dados técnicos e contábeis. Transcreveremos abaixo algumas entrevistas que ilustram esse tema:

*“Um cliente veio solicitar crédito e era uma empresa nova, com sócios entrantes no mercado. A documentação estava correta e, em tese, possuía condições de tomar o empréstimo. O sócio majoritário tinha sido funcionário de uma grande empresa na região de Porto Alegre, a qual eu também conhecia. Viajei até a capital para obter informações sobre esta pessoa. Chegando na empresa, que é uma grande rede de postos, eu obtive ótimas informações sobre o proponente, o que me deixou bem mais a vontade para conceder o crédito para o cliente, pois as informações sobre seu caráter e comportamento foram muito boas; lá me falaram muito bem dele, principalmente a parte comercial; eu saí daqui e fui à Porto Alegre solicitar informações. Foi uma decisão correta, pois o cliente até hoje é um ótimo e fiel cliente, essa postura me ajudou a conhecer o caráter e o comportamento dele. Do contrário, ficaria sem parâmetro e, provavelmente, não emprestaria ou emprestaria pouco”* (Entrevistado 14).

*“Um cliente possuía ótimo comportamento e histórico de parceria com o banco, de longa data. Ele era proprietário de uma casa noturna e era solteiro. Tinha uma boa rentabilidade, era uma empresa superavitária e capitalizada e nunca solicitava crédito.*

*Depois de uns tempos, seu comportamento foi mudando e notei que seu saldo era sempre negativo, usando os limites de crédito disponíveis. Veio até minha mesa e solicitou um capital de giro.*

*Quando fui pesquisar um pouco de sua vida, notei que ele (o dono da empresa) havia casado e a esposa tinha engravidado, exigindo sua presença diuturnamente para ajudá-la a cuidar do filho recém nascido.*

*Embora ele tivesse todos os requisitos para a obtenção do empréstimo, neguei. Ora, um proprietário de casa noturna que não esteja a frente de seus negócios, observando in loco tudo o que acontece na empresa, está fadada ao insucesso. Ele retirou sua conta corrente do banco e abriu em outra instituição, que concedeu o referido empréstimo. Fiquei sabendo que, tempos depois, a empresa havia fechado e o proprietário arrumado um emprego numa empresa onde trabalhava somente diurnamente. Achei que tomei a decisão correta, embora os dados me indicassem o contrário” (Entrevistado 9).*

*“Com certeza, eu conhecendo algum aspecto do cliente ou alguma informação que ele não passa, independente dos números contábeis, eu levo em consideração, totalmente.”*

*“Se eu levar, unicamente em conta os dados puramente técnicos e contábeis, minha carteira não vai se equilibrar, e declinará...” (Entrevistado 7).*

Um outro tema importante relacionado e constatado nas entrevistas, o qual nominaremos como 4, está ligado às perguntas de números 10 e 11, e se refere ao conhecimento direto sobre o cliente.

Na pergunta número 10, as respostas não foram satisfatórias e nem conclusivas, pois os gestores não entendiam ou não sabiam, acrescentando ainda o fato de que alguns estavam há pouco tempo nas agências e realmente não conheciam os clientes, nem sua importância no contexto geral. Embora a questão não tenha colaborado com o escopo do trabalho, a mesma evidenciou que o ambiente bancário está repleto de desinformação, ou seja, existe a informação assimétrica. Confesso a dificuldade com essa pergunta e ela pode ter sido mal elaborada ou efetuada em momento inoportuno, pois as respostas foram bem diferentes e não houve um entendimento adequado por parte dos gerentes, gerando indecisão na hora de respondê-las.

Já com relação a pergunta número 11, relacionada ao mesmo tema, as respostas foram mais espontâneas e, em sua maioria, os gestores concedem mais crédito possuindo mais informações sobre o postulante. Entendemos que é mais um reflexo da ação das forças sociais



na esfera econômica pois, se os gestores concedem mais crédito conhecendo mais o cliente, fica evidenciada a importância dessa informação subjetiva, obtida junto às redes sociais.

Transcrevo abaixo trechos de entrevistas com os gerentes que pode corroborar com o descrito:

*“Certamente, quanto mais informações positivas eu tenho do cliente, mais eu aumento o crédito”* (Entrevistado 10).

*“É muito mais fácil quando se possui mais informações. Quanto mais informações, mais tranquilidade eu tenho e isto se reflete na prática e no resultado”* (Entrevistado 11).

*“Quanto mais se conhece do cliente, melhor é a alocação do crédito. Se tu conhece, ótimo, ajuda, conceder o crédito conhecendo é melhor”* (Entrevistado 6).

Nas questões números 13, 14 e 18, estão inseridas algumas reflexões de contexto e do ambiente onde está sendo realizada a ação econômica, bem como suas influências na concessão de crédito. Tais questões compõem mais um tema proposto que é resultado das entrevistas realizadas. Chamaremos este tema de 5.

Quando perguntados se numa cidade grande é mais fácil conceder crédito, os gerentes sempre analisavam dessa forma: Numa cidade grande, o conhecimento entre os agentes é menor e, conseqüentemente, são usados critérios mais objetivos, como credit scoring e behavior. Numa cidade menor, em tese, o conhecimento entre agentes é maior e o crédito é concedido com maior tranquilidade.

Objetivando saber mais sobre essa relação, fizemos uma compilação entre as respostas das três perguntas, e evidenciamos que, na opinião dos gerentes, essa relação cidade grande - menor informação e cidade pequena - maior informação, fica evidente.

Segundo aqueles profissionais, num centro maior, onde as informações sobre o cliente são as menores possíveis, o instrumento mais utilizado é a ferramenta estatística, pois ela tem a propriedade de operar em escala e os resultados também são positivos. Ressaltam também que, conforme ficou evidenciado nas entrevistas, embora seja efetuada num grande contexto, seria fundamental agregar outro tipo de informação, aquela obtida junto às redes sociais, para melhorar e aumentar a alocação de crédito.

Vários gerentes entrevistados trabalharam nos contextos de cidade grande e pequena. Na maioria dos casos de carreira profissional do funcionário, ele começa sua trajetória

gerencial em cidades pequenas e, com o passar do tempo e somatório de experiência e vivência, ele vai sendo guindado para grandes cidades. Daí a riqueza destas entrevistas, onde conta com as mais diversas experiências, contendo entrevistas com gestores que passaram de pequeníssimas cidades no começo da carreira, até serem gerentes de capitais de estado, como é o caso de 5 dos nossos 16 entrevistados. Não obstante essa experiência, esses profissionais relatam-na e são categóricos em afirmar que existe uma grande diferença entre conceder crédito em cidades de tamanhos diferentes.

Em cidades pequenas, o que vale mais é a informação boca-a-boca, o que um fala do outro. Quando se quer um tipo de informação e não a possui, o gestor sabe quem tem essa informação e faz uso dela, pois sua rede também contempla essa reciprocidade, pois ninguém quer sua relação com o gerente do banco (muitas vezes o único da cidade) comprometida. Então, essa relação é mais explícita, pois, nesses lugares menores, onde o contingente populacional é pequeno, a importância do gerente na sociedade é incontestável. Vejam o que dizem alguns gerentes entrevistados:

*“Na cidade onde eu moro e trabalho, mandam três pessoas: O prefeito, o padre e eu”*  
(Entrevistado 6).

*“Morando na cidade, conhecer as pessoas, ajuda em muitas coisas e, se eu ficasse no fim de semana aqui, eu conheceria mais os clientes e isso poderia ajudar na concessão.*

*Se eu não morasse na cidade durante a semana, eu acho que dificultaria muito, pois é sempre interessante conhecer as pessoas, pois, com isso, temos mais subsídios para a concessão”* (Entrevistado 11).

*“Na cidade pequena o gerente tem que ser muito atuante na parte social porque ele é muito visto. É uma pessoa importante na sociedade. É o prefeito, o padre e o gerente do banco, e as pessoas vêm pedir conselhos até particulares. Em cidades maiores é diferente, pois as pessoas não se conhecem...”* (Entrevistado 9).

*“Eu conheço as pessoas e sei que elas trabalham muito, desde a madrugada até tarde da noite, e são pessoas sérias e focadas no trabalho. Você tem de se adequar a essas diferenças. Então, na hora de conceder o crédito, você leva tudo isso em consideração, ou seja, se ele pede um recurso para capital de giro, eu me lembro na hora dele trabalhando em*

*seu negócio até tarde e eu tenho a certeza que aquele recurso será bem aplicado na empresa” (Entrevistado 2).*

*“Todo mundo quer passar uma imagem de bom pagador, principalmente em cidades pequenas, pois estamos sempre nos encontrando. Além disso, no aspecto negocial, o cliente pode ser beneficiado numa relação comercial com outro cliente se este souber de seu ótimo relacionamento com o gerente do banco” (Entrevistado 4).*

*“Numa cidade pequena, o gerente conhece praticamente todo mundo e, quando não conhece muito, ele conhece quem conhece...” (Entrevistado 15).*

Um outro gerente, que trabalha em cidade grande (Porto Alegre), diz o seguinte sobre o assunto:

*“Não conhecer a fundo o cliente é problemático. Lembro-me do tempo em que atuava em cidade pequena. Era fácil, pois a gente participava da vida do cliente e sabia exatamente o que ele iria fazer com o dinheiro. Agora, vivendo na grande cidade, tenho de levar em conta o instrumental (credit scoring) e, no máximo possível, agregar algumas outras informações que conseguimos e analisamos subjetivamente. Tais informações serão muito úteis para a gente determinar, por exemplo, a quantidade de crédito que pode ser ofertado” (Entrevistado 5).*

Na pergunta número 15, referente ao tema 6 e analisada a parte, a maioria dos gerentes efetua o mesmo modus operandi. O gerente faz uso de todas as ferramentas estatísticas disponíveis, bem como a consulta aos órgãos de crédito disponíveis, como sisbacen, protestos, SPC, Serasa, entre outros. As perguntas efetuadas ao proponente numa abordagem inicial são basicamente as mesmas:

- a) O que o senhor fará com o recurso?
- b) Como irá pagar o empréstimo solicitado?
- c) O que irá agregar em seu faturamento a obtenção desse recurso?

Interessante notar que os próprios gestores têm uma tendência de não acreditar piamente nessas informações, devendo ser checadas posteriormente. Por isso, a importância da obtenção dessas informações “extras” é muito importante na decisão de crédito pois, além de balizar o efetivo crédito, podemos verificar se o cliente está mentindo ou omitindo

informações relevantes. Caso seja detectado algum tipo de tentativa de esconder ou mesmo a mentira sobre alguns fatos, a concessão fica totalmente comprometida, ou seja, não há empréstimo em nenhuma situação, se comprovada a tentativa de enganar o gerente.

Na pergunta 19, a intenção era verificar aspectos de serviços que são afetados e modificados e está vinculada ao tema 7. De uma forma geral, os gerentes elencaram que os serviços são influenciados proporcionalmente ao conhecimento do cliente. Ou seja, se existe um conhecimento maior dele, a tendência é de que os serviços sejam diferenciados de acordo com esse conhecimento, por exemplo, se existe um reconhecimento de uma minimização de risco, as taxas serão menores. Por outro lado, se existe pouca informação e a análise de crédito fica comprometida, o próprio crédito também fica comprometido e, se concedido, será a taxas superiores à situação de um maior conhecimento informacional na transação. Por isso, essa pergunta resume alguns fatores que evidenciamos até agora, pois, de acordo com a resposta dos bancários, ela traduz que a concessão é baseada na informação que você possui do cliente, que os volumes de crédito são aumentados na medida em que se conhece o cliente e, finalmente, as taxas cobradas também são proporcionais às informações obtidas.

A pergunta de número 20 possui uma conotação mais estratégica e pertence ao tema 8, onde o gerente deve ter uma postura de observação nos procedimentos para, com a obtenção de informações, mitigar a inadimplência e aumentar a eficiência do crédito concedido. Segundo as respostas obtidas, essa sistemática, se levada a cabo conjuntamente com outros fatores e todos os outros descritos até agora, podem resultar numa concessão com maior sucesso, ou seja, com menor inadimplência e com uma maior eficiência.

A seguir, efetuaremos a conclusão dos resultados obtidos e a sua ligação com os objetivos anteriormente propostos, além de considerar outros fatores importantes.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme comentado na metodologia e na análise dos resultados, as entrevistas foram críveis e refletiram com êxito a realidade do gerente bancário no momento da decisão de conceder ou não um empréstimo. Em todas as 16 entrevistas, sem exceção, em alguma medida, houve a concordância dos gestores de que eles utilizam dados subjetivos na concessão do crédito. Mesmo os gerentes que levam o cumprimento do normativo ao extremo, consideram algum tipo de informação subjetiva para a análise de risco de crédito. Isso nos remete à conclusão de que o capital social existente no contexto e o aspecto informacional influenciam a ação econômica, nesse caso, a concessão de recursos.

Numa análise mais sociológica, usando também o conceito de imersão, preconizado por Granovetter (1985), podemos verificar esse comportamento dos gestores como um método alternativo para a diminuição da informação assimétrica. O uso de informações adicionais e subjetivas, que são as referentes às interpessoais, podem ajudar a mitigar tanto os problemas decorrentes de seleção adversa quanto os provenientes do risco moral. Diante disso, as informações recíprocas entre as partes que compõem uma transação econômica podem construir e solidificar negócios, neste caso o crédito bancário, ajudando na correta concessão, melhorando e lubrificando toda a performance econômica.

Vimos que cada indivíduo possui capital social e que ele, por sua vez, também está ligado e conectado à uma rede de relações sociais mais ou menos institucionalizadas de convivência. Cabe comentar também que os termos capital social e redes sociais, em muitas vezes, são usados como sinônimos e que, embora um esteja imerso em outro, exista ainda a dúvida de qual termo é originário do outro.

Neste caso, o conceito de capital social nos remete à ideia de que a rede dessas relações sociais de um indivíduo é um instrumento poderoso para ele em sua ação econômica, pois as informações que ele possui sobre os outros membros de suas redes sociais reduzem o risco moral na troca que efetua com os outros agentes econômicos.

Por isso, o principal aprendizado que deixou este trabalho foi o de que as redes sociais, levando em conta a confiança, a reputação, a solidariedade, o conhecimento e a informação que acontece entre os agentes, mudam o comportamento entre os entes econômicos. Ressaltamos também que essa convivência entre os membros, bem como a presença dos bancos no sistema econômico como um todo, agindo institucionalmente, reduzem a informação assimétrica.

Portanto, redes sociais podem ser definidas como um grupo de indivíduos, entre os quais as interações econômicas e a magnitude dessas relações sociais servem para eliminar incertezas, melhorando o ambiente informacional e, sobretudo, discernindo os bons e os maus membros e seus respectivos riscos. Ou seja, os bancos poderão compreender melhor as peculiaridades de seus clientes se, além de levar em conta os dados puramente cadastrais, contábeis e técnicos, considerarem também as informações obtidas indiretamente através de terceiros pertencentes à mesma rede social.

Os bancos devem procurar favorecer a acumulação deste tipo de capital social através de organização de trabalho e também na área de recursos humanos. Quanto mais tempo o gestor permanecer no ambiente, mais ele conhecerá seu campo de atuação, embora isto também provoque a ocorrência de comportamento oportunista, como um conhecimento exagerado entre o gerente e o cliente, onde o crédito é concedido através de coleguismo e clientelismo. Fora isso, inferimos que quanto maior a permanência dos gestores no local de trabalho, ele efetua uma melhor avaliação de riscos, que culminará numa mais correta concessão de recursos.

Se o gerente concede um empréstimo a um cliente, isso não pode ser feito para um amigo a quem o bancário gostaria de agradar, mas porque suas relações sociais permitem-lhe obter informações fidedignas e suficientes para detectar qualquer problema de risco de crédito. Esse procedimento, que leva em conta informações subjetivas e confiança adquirida não vão contra o pensamento da racionalidade econômica, ao contrário, assumem uma forma diferente de racionalidade, levando em conta outros fatores.

Outro fator que deve ser considerado na conclusão deste trabalho é a possibilidade de que a qualidade da avaliação de riscos dependa da qualidade das relações sociais que os gerentes possuem com os clientes do banco. Além disso, um bom desempenho na análise de crédito passará, obrigatoriamente, mais por uma avaliação social do que por uma avaliação instrumental, embora isto não ficar explícito no regramento bancário. Uma outra constatação foi a de que, nesse caso, todo o aspecto informacional de redes sociais fica nas mãos dos gerentes, não sendo criado nenhum histórico que possibilite o acompanhamento e o repasse total das informações para o próximo gestor, no caso de transferência de local de trabalho. Ou seja, este capital fica restrito entre as pessoas, e não entre as instituições bancárias e as pessoas, por isso, a transferência dos gestores tem um custo duplo: Por um lado, existe a perda de capital social acumulado pelo gerente do banco e, por outro lado, ainda haverá, com a chegada do novo gestor, um custo de reconstrução deste capital social perdido.

Este trabalho mostrou que, embora sejam necessárias as avaliações instrumentais de risco colocadas à disposição do gestor para a concessão do crédito, elas são insuficientes. Conforme também constatou Ferrary (1999, p. 28): “os laços sociais construídos ao longo do tempo entre o gerente e os clientes (correspondente a uma acumulação de capital social) serão fundamentais na avaliação dos riscos.” Por isso, é necessária também a avaliação subjetiva que contemple uma análise do capital social envolvido, a qual, junto com o ferramental técnico disponibilizado pelo banco, contribuirá para o sucesso e o aumento da concessão de recursos, e, conseqüentemente, para um incremento saudável e capilar de todo o sistema financeiro.

## REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Ricardo. Agricultura familiar e desenvolvimento territorial. **Revista da Associação Brasileira de Reforma Agrária**, v. 28, n. 1, jan./dez. 1998.

\_\_\_\_\_. **Funções e medidas da ruralidade no desenvolvimento contemporâneo**. IPEA, TD - 702, Rio de Janeiro, 2000.

\_\_\_\_\_. O capital social dos territórios: repensando o desenvolvimento territorial. In: **Economia Aplicada**, v. 4, n. 2, abr./jun. 2000.

AKERLOF, George The Market for “Lemons”: quality uncertainty and the market mechanism. **Quarterly Journal of Economics**, v. 84, p. 488-500, Aug. 1970.

ALEEM, I. Imperfect information, screening, and the costs of informal lending: a study of a rural credit market in Pakistan. In: HOFF, K.; BRAVERMAN, A.; STIGLITZ, J. E. (Ed.) **The economics of rural organization: theory, practice, and policy**. Oxford: World Bank/Oxford University Press, 1993.

ANGELINI, E.; DI TOLLO, G.; ROLI, A. A neural network approach for credit risk evaluation. **The Quarterly Review of Economics and Finance**. 2007.

ARRUDA, R. S. L.; SHIROTA, R. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, Brasília, v. 43, n. 1, jan./mar. 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR14724**: Informação e documentação - Trabalhos acadêmicos - Apresentação. 2.ed. Rio de Janeiro: 2005.

\_\_\_\_\_. **NBR6023**: informação e documentação - Referências - Elaboração. Rio de Janeiro: 2000.

BAKER, W. E. Market networks and corporate behavior. **American Journal of Sociology**, v. 96, p. 589-625, 1990.

BECSI, Zsolt; WANG, Piny. Financial Development and Growth. **Federal Reserve BankAtlanta Economic Review**, v. 82, n. 4, p. 46-62, 1997.



BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação**. Porto: Porto, 1994.

BOOT, Arnoud W. A. Relationship Banking: What Do We Know? **Journal of Financial Intermediation**, v. 9, p. 7-25, 2000.

BOURDIEU, Pierre. The Forms of Capital. In: RICHARDSON, J. **Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education**. Westport: Greenwood Press, 1986.

BURT, R. S. The network structure of social capital. In: SUTTON, Robert I.; STAW, Barry M. (Ed.). **Research in organizational behavior**. Greenwich: Jai Press, 2000.

CANUTO, O.; FERREIRA, R. Júnior. **Assimetrias de informação e ciclos econômicos: Stiglitz é Keynesiano?**. Texto para discussão. IE/Unicamp, n. 73, 1999.

COLEMAN, James. Social Capital in the Creation of Human Capital. **American Journal of Sociology**, v. 94 (Supplement), p. 95-120, 1988.

\_\_\_\_\_ **Foundations of Social Theory**. Cambridge: Harvard University, 1990.

DANTAS, R. F.; SOUZA, S.A de. Modelo de Risco e decisão de crédito baseado em estrutura de capital com informação assimétrica. **Pesqui. Oper.**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, May/Aug. 2008.

FERRARI FILHO, F.; PAULA, L. F. (Orgs.). **Globalização financeira: ensaios de macroeconomia aberta**. Petrópolis: Vozes. 2004.

FERRARY, Michael. Confiance et accumulation de capital social dans la régulation des activités de crédit. **Revue Française de Sociologie**, v. XL, n. 3, p. 559-586, jul./set. 1999.

\_\_\_\_\_ Trust and social capital in the regulation of lending activities. **Journal of Socio-Economics**, v. 31, p. 673-699, 2003.

FLORA, Jan L. Social Capital and Communities of Place. In: **Rural Sociology**, v. 63, p. 481-506, 1998.

FUKUYAMA, F. **Confiança: as virtudes sociais e a criação da prosperidade**. Rio de Janeiro: Rocco, 1996.

GALLI, Oscar Claudino. O impacto desproporcional sobre os modelos de Credit Scoring. **Revista Serasa Experian - Revista Tecnologia do Crédito**. Disponível em: <<http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/indice.htm>>. Acesso em: 24 ago. 2010. Edição 71.

GIL, A. C. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. São Paulo: Atlas, 2000. 217 p.

GRANOVETTER, Mark. The strength of weak ties. **American Journal of Sociology**, v. 78, n. 6, p.1360-1380, 1973.

\_\_\_\_\_. **Getting a job: a study of contacts and careers**. Cambridge: Harvard University, 1974.

\_\_\_\_\_. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. **American Journal of Sociology**, v. 91, p. 481-510. 1984.

\_\_\_\_\_. Economic action and social structure: the problem of embeddedness. **American Journal of Sociology**, v. 91, n. 3, p. 481-510, 1985.

HIGGINS. **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 179-187, jan./jun. 2008.

HILLBRECHT, Ronald. **Economia Monetária**. São Paulo: Atlas, 1999.

JUNQUEIRA; ABRAMOVAY. A Sustentabilidade das Microfinanças Solidárias. **Revista de Administração da USP**, v. 40, n. 1, p. 19-33. jan./fev./mar, 2005.

LAZZARINI, S. G.; CHADDAD, F. R. Gerenciamento de tecnologia e inovação em sistemas agroindustriais. In: ZYLBERSZTAJN, D.; NEVES, M. F. (Orgs). **Economia & gestão dos negócios agroalimentares**. São Paulo: Pioneira/PENSA, 2000. p. 81-105.

LIMA, R. A. S.; SHIROTA, R. Influência do Capital Social no mercado de crédito Rural. Tese (Doutorado). 2003.

LOPES, João do Carmo; ROSSETTI, José Paschoal. **Economia Monetária**. 7.ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 1998.

\_\_\_\_\_. **Introdução à Economia**. São Paulo: Atlas, 1984.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARIAMPOLSKI, H. **Qualitative market research: a comprehensive guide**. California: Sage Publications, 2001.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de Redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

MARTES. Ana Cristina Braga Martes et al. **Redes e Sociologia Econômica**. São Carlos: UFSCAR, 2009.

MARTES; RODRIGUES. **Church Membership, Social Capital and Entrepreneurship in Brazilian Communities in the U.S.** In Curt Stiles and Craig Galbraith (eds.) *Ethnic Entrepreneurship: Structure and Process*. New York: Elsevier, 2004.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 2.ed. São Paulo: ABRASCO, 1993.

MISHIKIN, F. S. **Moedas, bancos e mercados financeiros**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

MONASTERIO, Leonardo M. Capital social e grupos de interesse: uma reflexão no âmbito da economia regional. In: XXVII Encontro Nacional de Economia, 1999, Belém. **Anais...** Belém: ANPEC, 1999.

NAHAPIET, J.; GROSHAL, S. Social Capital, Intellectual Capital and The Organizational Advantage. **Academy of Management Review**, v. 23, n. 2, p. 242-266, 1998.

NORTH, D. **Institutions, institutional change, and economic performance**. Chicago: University of Chicago Press, 1990.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLSON, M. **The Logic of collective action: public goods and the theory of groups**. Cambridge: Harvard University, 1965. 186 p.

PAULA, Luiz Fernando de; OREIRO, José Luis et al. **Sistema Financeiro: uma análise do setor bancário brasileiro**. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

PAVARINA, P. R. J. P. **Desenvolvimento, Crescimento Econômico e o Capital Social do Estado de São Paulo**. 2003. 164 p. Tese (Doutorado). Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo, 2003.

PETERSEN, M. A.; RAJAN, G. The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships. NBER Working Papers 4921, **National Bureau of Economic Research**, Inc. 1994.

PUTNAM, Robert D. **Making Democracy Work**. Civic Traditions in Italy. Princeton, Princeton University Press, 1993.

PUTNAM, Robert D.; HELLIWELL, John. Economic growth and social capital in Italy. **Eastern Economic Journal**, v. 21, n. 3, 1995.

\_\_\_\_\_. Bowling Alone: America's Declining Social Capital “**Journal of Democracy**, v. 6, n. 1, p. 65-78, jan. 1995.

\_\_\_\_\_. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1997.

REVISTA VALOR ECONÔMICO. Disponível em: <<http://www.valor.com.br>>. Acesso em: 20 fev. 2010.

SANTOS, Carlos Alberto dos (Org). **Sistema Financeiro e as micro e pequenas empresas**. Diagnósticos e perspectivas, p. 17-45. Brasília: SEBRAE, 2004.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000. 409 p.

SHIROTA, R. **Efficiency in financial intermediation: a study of the Chilean banking industry**. Columbus, 1996. 138 p.

SMELSER; SWEDBERG. **Principles of economic sociology**. Princeton: Princeton University Press, 2005.

SPENCE, A. M. **Market Signaling**: informational transfer in hiring and related screening processes. Cambridge: Harvard University Press., 1974.

STIGLITZ, J. E. Credit markets and the control of capital. **Journal of Money, Credit, and Banking**, v. 17, n. 2, 1985.

\_\_\_\_\_. Money, credit, and business fluctuations. **Economic Record**, v. 64, n. 187, p. 307-322, Dec. 2000.

SWEDBERG, R. **Une histoire de La sociologie économique**. Paris: Desclée de Brouwer, 1993.

THE WORLD BANK GROUP. Social Capital Home, 2003. Disponível em: <<http://www.worldbank.org/poverty/scapital/index.htm>>. Acesso em: 19 fev. 2010.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VAN CAYSEELE, P.; DEGRYSE, H., 2000. **De nieuwe economie en bancaire marktstructuren**. Open Access publications from Katholieke Universiteit Leuven, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

YOUNG, I. M. **Inclusion and Democracy**. New York: Oxford University Press, 2000.

## ANEXO A - Roteiro das Perguntas

As perguntas utilizadas no roteiro estão elencadas abaixo:

- 1) A - Você leva em conta o histórico de atuação de cada candidato ao crédito?
- 2) B - Se o cliente está inserido numa rede social que você conhece e participa, isto leva à uma elevação nos critérios para concessão de crédito?
- 3) A2 - Você sempre efetua uma análise de crédito criteriosa antes da concessão? Isto é, você verifica todos os registros que o banco disponibiliza? (sisbacen, protestos, cheques sem fundo, etc...)
- 4) B - Uma boa referência (um bom cliente) é motivo para que se aumente o crédito disponibilizado?
- 5) B - Você consegue vender um produto ao cliente porque sabe de seus costumes?
- 6) A - O histórico de pagamento do cliente é levado em consideração no momento da concessão? Se não tiver um bom histórico, você diminui o valor?
- 7) C - Se o cliente possui alguma restrição e possui boa rede social, ele é credenciado ao crédito?
- 8) B - Na abertura da conta corrente, todas as instituições financeiras exigem referência: Você usa este instrumento?
- 9) A - Você concorda com os atuais instrumentos de análise de risco de crédito colocados à sua disposição? Eles são críveis?
- 10) D - Em porcentagem, quanto você acha que conhece do seu cliente?

- 11) D - Quanto mais informações positivas você possui do cliente, mais crédito você concede a ele?
- 12) C - Você leva em conta os critérios técnicos e contábeis na hora de conceder o crédito? E as informações do Relacionamento Social? Qual você acha mais importante?
- 13) E - Numa cidade grande, é mais fácil conceder crédito?
- 14) E - Numa cidade pequena ou média, onde você conhece todo o relacionamento social do pretendente ao crédito e possui mais informações sobre o tomador, você aumenta o valor que seria disponibilizado normalmente?
- 15) Por favor, inicialmente, descreva o procedimento de concessão de crédito: quais os instrumentos utilizados? que tipo de informação você pede ao candidato ao crédito?
- 16) C - Quais são, em sua opinião, as etapas e/ou instrumentos mais eficientes nesse processo? Ou seja, se você tivesse que escolher apenas um deles (ou dois), qual seria?
- 17) Qual (uma estimativa) o percentual de candidatos que é seu conhecido? Qual o percentual de candidatos que tem algum ponto em comum com você (amigos em comum, associação, clube, igreja)?
- 18) E - O fato de você ser morador da cidade traz eficiência para seu trabalho? Ou se você morasse na cidade X e trabalhasse e fosse gerente na cidade Y não faria nenhuma diferença?
- 19) Até que ponto conhecer o cliente pode afetar os seguintes aspectos:
- a) conceder ou não o crédito;
  - b) condições do empréstimo, como taxas cobradas;
  - c) volumes e limites de concessão.

- 20) Você acredita que “ser da cidade” e conhecer algum aspecto pessoal do cliente, que vai além dos registros e do que ele te conta, pode aumentar a eficiência e/ou diminuir a inadimplência?
- 21) Você tem bons exemplos de situações em que você usou o seu conhecimento sobre o cliente para decidir? Foram decisões corretas?
- 22) E - Um bom gerente de uma cidade pequena deve ter exatamente o mesmo perfil de um bom gerente de cidade grande ou são funções que exigem perfis diferentes, em sua opinião?