

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**ANÁLISE DE PERFIL DE CLIENTES EM EMPRÉSTIMOS NA FATURA DE
ENERGIA: UM ESTUDO DE CASO DE UMA FINANCEIRA**

FABRÍCIA GARRO ALVES

TRÊS RIOS
2025



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE DE PERFIL DE CLIENTES EM EMPRÉSTIMOS NA FATURA DE
ENERGIA: UM ESTUDO DE CASO DE UMA FINANCEIRA**

FABRÍCIA GARRO ALVES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Administração, da Universidade
Federal Rural do Rio de Janeiro, Instituto Três
Rios, como requisito parcial para obtenção do
título de **Bacharel em Administração**.

Orientadora: Prof.^a Dra. Tatiana Ladeira Vidal

Três Rios, RJ
2025

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A474a Alves, Fabricia Garro, 1993-
 Análise de perfil de clientes em empréstimos na
 fatura de energia: um estudo de caso de uma
 financeira / Fabricia Garro Alves. - Três Rios, 2025.
 33 f.: il.

 Orientadora: Tatiana Ladeira Vidal. Trabalho de
 conclusão de curso(Graduação). -- Universidade Federal
 Rural do Rio de Janeiro, Bacharelado em Administração,
 2025.

 1. Análise de perfil de clientes. 2. Empréstimo.
 3. Financeiras. I. Vidal, Tatiana Ladeira, 1985-,
 orient. II Universidade Federal Rural do Rio de
 Janeiro. Bacharelado em Administração III. Título.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO/ITR**



CADASTRO Nº 1047 / 2025 - CoordCGAdm/ITR (12.28.01.00.00.00.12)

Nº do Protocolo: 23083.067638/2025-10

Seropédica-RJ, 21 de novembro de 2025.



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO,
INSTITUTO DE DE TRÊS RIOS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ANÁLISE DE PERFIL DE CLIENTES EM EMPRÉSTIMOS NA FATURA DE ENERGIA: UM ESTUDO
DE CASO DE UMA FINANCEIRA**

FABRÍCIA GARRO ALVES

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado como pré-requisito parcial
para obtenção do título de bacharel
em Administração, Instituto Três Rios da
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Aprovado em **19/11/2025**

Banca examinadora:

(Assinado digitalmente em 24/11/2025 20:23)
CLAYTON PEREIRA GONCALVES
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
CoordCGAdm/ITR (12.28.01.00.00.00.12)
Matrícula: 1104465

(Assinado digitalmente em 27/11/2025 13:44)
MARCIO DE LIMA DUSI
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1735014

(Assinado digitalmente em 21/11/2025 18:53)
TATIANA LADEIRA VIDAL
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1197426

AGRADECIMENTOS

Manifesto minha profunda apreciação a todos que, de alguma maneira, ajudaram na conclusão deste projeto. Gratidão aos meus mestres e a minha orientadora pela assistência e direção, bem como aos meus colegas e amigos pelo apoio e companheirismo, e à minha família pelo amor, paciência e contínua motivação. Sem a colaboração de vocês, essa realização não teria sido viável.

“Se você criar um caso de amor com seus clientes, eles próprios farão a sua publicidade.

(Kotler)

RESUMO

Este estudo realiza uma investigação sobre o perfil de consumidores que optam pelo empréstimo vinculado à conta de energia elétrica, utilizando como base um caso de uma instituição financeira que atua nesse setor. O foco principal é discernir características sociodemográficas, comportamentais e financeiras dos usuários, além de avaliar os fatores que influenciam a aceitação e utilização desse tipo de crédito. A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem quantitativa, utilizando dados fornecidos pela instituição, a fim de revelar padrões de consumo, nível de risco, faixa etária predominante, renda, histórico de pagamentos e outras variáveis significativas. Os resultados mostram que este tipo de empréstimo tem atraído uma variedade de perfis de clientes, especialmente aqueles que buscam um crédito de fácil acesso, com pouca burocracia e facilidade no pagamento. A análise oferece percepções sobre o comportamento do consumidor e fornece apoio para o desenvolvimento de estratégias de gestão de crédito, redução de riscos e melhorias nas operações da instituição financeira.

Palavras-chave: perfil do consumidor, crédito atrelado à conta de energia, análise de dados, financeira.

ABSTRACT

This study investigates the profile of consumers who choose the loan linked to the electricity bill, based on a case study of a financial institution operating in this sector. The main focus is to identify the sociodemographic, behavioral, and financial characteristics of these users, as well as to evaluate the factors that influence the acceptance and use of this type of credit. The research was conducted through a quantitative approach, using data provided by the institution to reveal consumption patterns, risk levels, predominant age groups, income, payment history, and other significant variables. The results show that this type of loan has attracted a wide range of customer profiles, particularly those seeking easily accessible credit with low bureaucracy and convenient payment conditions. The analysis provides insights into consumer behavior and supports the development of credit management strategies, risk mitigation, and improvements in the institution's operational processes.

Keywords: consumer profile, energy bill–linked credit, data analysis, financial institution.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Justificativa.....	9
1.2	Objetivos	10
1.2.1	Objetivo Geral	10
1.2.2	Objetivos Específicos	10
2	REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1	Crédito.....	11
2.2	Risco e Inadimplência	12
2.3	Análise de crédito e perfil dos clientes	15
2.4	Empréstimo consignado e empréstimo consignado na fatura de energia	17
4	METODOLOGIA	20
4.1	Descrição da empresa objeto do estudo	22
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

1 INTRODUÇÃO

O dinheiro tem papel ativo em todos os momentos da vida econômica cotidiana, constituindo parte significativa da vida social (Moreira, 2002). A ligação estabelecida com o dinheiro se manifesta de forma emaranhada e diversificada, podendo, também, manifestar-se como meio de troca, mas também pode significar segurança, prestígio e controle.

A forma como as pessoas estimam o dinheiro também pode alterar as suas escolhas financeiras. Por isso, consoante Dantas (2025), a educação financeira torna-se mister, já que a mesma é uma habilidade essencial para quem busca alcançar estabilidade econômica e realizar seus sonhos. Além de lidar com números contempla a internalização da adoção de hábitos saudáveis, assim como desenvolver uma mentalidade financeira, visando segurança e tranquilidade para o presente e o futuro.

Para Pereira (2021), há aqueles que constantemente gastam de maneira impulsiva, enquanto outros indivíduos agem com mais precaução e costumam economizar. O grau de consciência relacionada às finanças pessoais pode interferir na maneira como as pessoas interagem com o dinheiro. Indivíduos que têm maior entendimento financeiro geralmente fazem escolhas mais assertivas e evitam se endividar.

Com a evolução da utilização do dinheiro, e a origem do empréstimo que influenciou diferentes sociedades antigas que utilizavam as práticas de crédito para promover o crescimento econômico e a troca de bens. A história do empréstimo no mundo é um reflexo da evolução econômica, social e cultural da humanidade ao longo dos séculos. Desde os primórdios das civilizações até os complexos sistemas financeiros contemporâneos, o empréstimo desempenhou um papel crucial na facilitação do comércio, na expansão das atividades econômicas e no enfrentamento de desafios financeiros.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2025), identifica-se um aumento expressivo na concessão de empréstimos pessoais e/ou para pessoas físicas, em 2025: o volume total das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) somou R\$ 6,7 trilhões em julho, assinalando aumento mensal de 0,4%. Esse

resultado decorreu, basicamente, do incremento de 0,6% no crédito destinado às famílias (Agência Brasil, 2025).

1.1 Justificativa

Para o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) (2024), a concessão de crédito é um processo pelo qual uma instituição financeira, como bancos, cooperativas de crédito, financeiras ou *fintechs* disponibiliza recursos financeiros para um solicitante, que pode ser uma pessoa física ou jurídica, com a promessa de pagamento futuro: neste estudo específico, trataremos apenas de pessoa física.

Tal processo envolve uma análise criteriosa do perfil desse solicitante para garantir a capacidade de pagamento e minimizar riscos de inadimplência. Esta ação caracteriza a gestão de crédito, a qual contempla o histórico de crédito; *score* de crédito; renda e capacidade de pagamento; garantias; finalidade de crédito; relacionamento prévio com a instituição financeira e análise do risco de crédito.

De acordo com Molter (2022), a respeito das pessoas que buscam o empréstimo como forma de resolução de alguma questão de longo ou curto prazo, há a necessidade de identificação dos traços em comum entre elas. Alguns desses fatores como idade, regionalidade, sexo, situação financeira, auxiliam na forma como será ofertado o empréstimo e quais condições se enquadram no tipo de cada cliente. De acordo com Matera (2025), saber sobre esses traços em comum, também auxilia na identificação dos perfis de pessoas que estão mais propensas a adquirir o empréstimo, e com isso pode-se verificar também sobre como essa informação pode auxiliar nos estudos posteriores sobre a inadimplência após a obtenção do crédito.

A adesão ao crédito está cada vez maior, e com isso os riscos aumentam para as empresas que fornecem esse tipo de serviço, em paralelo, com o aumento dessa adesão existe o aumento do nível da inadimplência (Gonçalves, 2007). Por este motivo a análise do perfil dos clientes na oferta de crédito é uma etapa imprescindível para as empresas que fornecem esse tipo de serviço. Existem riscos presentes em todas as operações que envolvem crédito, porém esses riscos podem ser minimizados na análise de perfil desses clientes.

Este trabalho tem a finalidade de oferecer uma contribuição para o entendimento do perfil dos clientes e de auxiliar de forma prática, empresas que trabalham no setor financeiro, mais especificamente as empresas que trabalham no ramo de oferta de crédito. O problema de pesquisa consiste em investigar, o perfil dos clientes de uma instituição financeira, avaliando seu sexo, idade, região e valor adquirido. Esta análise visa auxiliar a oferta e a aquisição de crédito de forma responsável conciliando fatores necessários entre as partes, sobretudo garantindo a manutenção da saúde financeira e a estabilidade da empresa concedente de crédito.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Realizar um levantamento detalhado das características do perfil de clientes que solicitam empréstimos na conta de energia em empresa financiadora, contribuindo para a análise de crédito da empresa em estudo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Levantar informações sobre os clientes que aderiram ao crédito na conta de energia;
- Categorizar os clientes de acordo com variáveis utilizadas na literatura sobre a análise de crédito;
- Identificar padrões dos clientes que aderiram ao crédito na conta de energia.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Crédito

O crédito nasceu em 3500 a.c. na Suméria com o objetivo de incentivar a agricultura que era a principal atividade da época. As primeiras formas de crédito ocorriam por meio de troca de bens ou serviços chamada de escambo ou permuta. Vários países decidiram unificar as regras de crédito, em 1931, na Convenção de Genebra (Rodriguez, 2022).

Para a Associação Nacional dos *Bureaus* de Crédito (ANBC) (2024), a oferta do crédito através da história vem desempenhando um papel significativo na economia mundial e tem grande impacto na vida das pessoas. Dentre algumas funções, a oferta de crédito se traduz na obtenção de um empréstimo, tendo como objetivo auxiliar na manutenção do consumo, além de impulsionar a obtenção de bens e serviços, no investimento em empreendimentos, pagamento de uma obrigação urgente e muitas outras funções.

Nesta perspectiva, a evolução do empréstimo nas sociedades tem diversas implicações, incluindo seus impactos na desigualdade socioeconômica, no desenvolvimento econômico e nas políticas públicas e privadas. Todas essas implicações trouxeram a necessidade de regulamentação, acarretando uma reconfiguração do cenário financeiro atual (Brandão, 2020).

De acordo com Creditas (2021) foi realizada uma pesquisa do SPC (Serviço de proteção ao crédito) que mostrou que dois em cada dez brasileiros haviam recorrido a algum tipo de empréstimo nos últimos 12 meses. A concessão de crédito é uma ferramenta estratégica importante para as pessoas que contratam empréstimos. Em todas as camadas sociais o crédito tem seu protagonismo, mas ele precisa ser contratado com objetivos claros e de forma a auxiliar as pessoas a alcançar o que se almeja quando se contrata um empréstimo.

Creditas (2021) ainda diz que no caso da contratação do empréstimo pessoal, a maioria das pessoas contrata com o intuito de pagar dívidas de cartão de crédito ou cheque especial. Outras pessoas recorrem ao crédito com o objetivo de reformar a casa, empreender e viajar, estes são alguns dos principais motivos.

Na média, entre os entrevistados da pesquisa, pelo menos cada pessoa tinha 2 empréstimos contratados.

A Associação Nacional dos Bureaus de Crédito. (ANBC, 2024) pontua que através do crédito muitas empresas conseguem expandir seus negócios. Outro ponto importante a respeito do crédito, é o seu papel influente e por vezes indispensáveis no crescimento econômico de um país, de uma sociedade, tendo alcance singular para o desenvolvimento social.

Por isso a concessão de crédito tem protagonismo na economia de uma nação, pois ele se faz uma ferramenta poderosa na busca de recursos para viabilizar projetos diversos como de transporte público e também financiar pesquisas que podem resultar na criação de novas indústrias, produtos e serviços, gerando assim mais oportunidades no mercado de trabalho e alavancando ao crescimento econômico. (ANBC,2024)

Pontua-se, então, que o conceito de empréstimo se transformou desde a revolução industrial, tendo sido moldado ou aprimorado pelas crises financeiras, inclusive as globais, além das evoluções tecnológicas que revolucionaram a forma como o crédito é concedido e gerenciado. Para Oliveira (2022), o empréstimo tem grande papel histórico e político, pois teve papel ativo em financiamento de guerras e projetos de infraestrutura.

2.2 Risco e Inadimplência

A concessão de empréstimo ao cliente tornou-se um negócio atrativo para instituições financeiras, contudo a inadimplência afeta diretamente a margem de lucro, o que levou essas instituições a aprimorar os processos de concessão de crédito. Historicamente, o crédito era um privilégio restrito, oferecido apenas a pessoas com aquisitivos altos. Hoje, com o avanço da tecnologia milhões de pessoas têm acesso à oportunidade de empréstimo antes restrita aos milionários. De acordo com Miura e Davi (2000, p. 60):

Para manter sua capacidade competitiva nos mercados globais, as instituições devem buscar alternativas, como a busca de instrumentos mais sofisticados do que os instrumentos tradicionais de crédito, investimentos em tecnologia, qualificação profissional, ampliação do volume de operações, redução da estrutura e dos custos, criação de novos produtos e serviços, que

contribuam para o desenvolvimento de um banco universal ou global, estimulando a competição e premiando a criatividade e a eficiência.

Entretanto com o crédito, há outras duas outras vertentes: o risco e a inadimplência. Para Siqueira (2023), vender serviços e produtos parcelados oferece muitas vantagens para a empresa e cliente, mas também a necessidade de lidar com uma cartela maior de consumidores endividados. Para dirimir os riscos, a autora propõe como ferramenta o cálculo do risco de inadimplência. Neste prisma, é possível entender a probabilidade de um cliente não cumprir os compromissos financeiros e qual o valor da dívida do mesmo.

O risco é uma parte inerente à vida e a diversos setores, especialmente no campo financeiro e empresarial, uma vez que se refere à possibilidade de ocorrer um evento indesejado, que pode ter impactos negativos. O risco financeiro relaciona-se a perdas financeiras e alterações no mercado financeiro. Destaca-se que o risco de crédito trabalha com a probabilidade de perda devido à incapacidade de pagamento por parte de devedores.

Desta forma, a gestão de riscos é uma prática necessária em diversas áreas para identificar, avaliar e diminuir possíveis ameaças, por isso a gestão dos riscos é de suma importância e sua identificação, reconhecimento e compreensão tem grande valor na avaliação que determina a probabilidade do impacto de cada risco identificado. Para a Junglos (2021) pesquisador da UFPR – Universidade Federal do Paraná, trata-se de uma postura preventiva, através da qual, o gestor e sua equipe conseguem reduzir o tempo que costumavam empregar resolvendo problemas e passam a ter mais tempo para trabalhar entregando valor.

Os métodos de tomada de decisões tradicionais baseados exclusivamente em critérios julgamentais têm perdido espaço nas atividades dos bancos, que buscam instrumentos mais eficazes para gerenciar suas exposições a risco de crédito. (Brito; Assaf Neto; Corrar, 2009). Para as instituições financeiras, o problema está relacionado aos riscos que estão expostas, como risco de crédito, risco de mercado, risco de liquidez e risco operacional. Outrossim, a análise de riscos é crucial para a estabilidade e o bem-estar financeiro dessas instituições.

Empresas, instituições financeiras e indivíduos que utilizam práticas sólidas de gestão de riscos estão mais preparados para enfrentar desafios e capitalizar oportunidades em um ambiente dinâmico.

No Brasil, as instituições financeiras são obrigadas a ter um sistema de classificação de risco de crédito, uma vez que a Resolução 2682/1999 do Conselho Monetário Nacional (CMN) determina que as operações de crédito concedidas pelas referidas instituições devam ser classificadas em níveis de risco, segundo uma escala com nove classes entre AA e H. A norma estabelece uma série de aspectos relacionados à operação, ao devedor e aos garantidores que devem ser considerados pelas instituições financeiras na atribuição das classificações de risco (Brito; Assaf Neto; Corrar, 2009).

A inadimplência, de forma geral, refere-se à incapacidade de uma pessoa, empresa ou outra entidade de cumprir com as suas obrigações financeiras, especialmente no que diz respeito ao pagamento de dívidas. Isso pode ocorrer em diversos contextos, como empréstimos, financiamentos, contas de cartão de crédito, mensalidades, aluguéis, parcelamentos, despesas fixas, entre outros.

Para o Capomaccio (2022), famílias brasileiras acumulam mais dívidas e a inadimplência piora, em 2025, tendo-se como intensificadores o crédito altíssimo e a inflação, a qual corrói o poder de compra e a estagnação da economia, sem o aumento real dos salários. De acordo com Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2025), a inadimplência chegou a 30,4% das famílias brasileiras, em agosto de 2025, o maior patamar da série histórica da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), tendo-se como parâmetro o intervalo entre de 2010 e 2025.

O percentual de famílias que não têm condições de quitar suas dívidas atrasadas também subiu, atingindo 12,8%, o maior índice, desde dezembro de 2024. Consoante o Serasa (2025), os dados do principal indicador de inadimplência no país apontam novo crescimento no volume de inadimplentes, em 2025, com 78,2 milhões de endividados, registrando-se um aumento de 0,37%, em comparação ao mês de junho de 2025. Destaca-se, igualmente, que os brasileiros com idades entre 41 e 60 anos representam a maior fatia da população com nome restrito, com 35,3%.

Alguns fatores que podem causar a inadimplência são as dificuldades financeiras que geram problemas econômicos, outro fator é o desemprego que pode gerar a incapacidade de cumprir com as obrigações financeiras. Há também a má gestão financeira que pode levar a gastos excessivos e conseqüentemente ao endividamento, outro ponto pode se dizer que se dá a expansão de crédito, como o

aumento do endividamento e comprometimento da renda familiar, o que pode culminar na inadimplência (Damasceno e Freitas, 2024).

De acordo com Ribeiro e Lara (2016, p 351)

O comprometimento da renda dos trabalhadores com o consumo dos meios de subsistência, com os produtos financeiros que agregam valor a ser pago pelo endividado e ainda os juros rotativos fazem parte do “capital portador de juros” atuando sobre os consumidores individuais. O grande risco do capital é o não pagamento da dívida, ou seja, a inadimplência.

Conforme Pires (2014), os graus de endividamento e/ou inadimplência das famílias podem, mesmo que em última instância, ser um dos fatores que limita a política monetária que visa controlar e estimular uma demanda de crédito no país. Isso pode ser um risco enorme para essas pessoas que estão propensos ao risco, podendo agravar a situação de inadimplência econômica.

Porém, alguns fatores não podem ser previstos, como desastres naturais, doenças graves ou acidentes, que podem afetar a capacidade de pagamento das obrigações regulares. Souza (2021) ainda reflete que a dívida resultante do aumento do consumo devido a políticas expansionistas pode levar a uma diminuição do consumo e a um aumento da inadimplência durante uma crise. Para o autor, a ampliação da disponibilidade de crédito gera o endividamento, elevando também a inadimplência.

A inadimplência traz alguns impactos para a vida da pessoa ou da empresa que está inadimplente, como a diminuição da pontuação de crédito do devedor, interferindo em futuros acessos ao crédito. Outro impacto são os juros e taxas adicionais que podem ser aplicados aos valores em atraso, aumentando assim o montante da dívida (Cardoso; Vieira Neto; Valkiria, 2018).

2.3 Análise de crédito e perfil dos clientes

As instituições financeiras buscam uma proteção maior em relação à permissão de crédito por meio de serviços que disponibilizam informações sobre clientes inadimplentes, como Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa Experian. De acordo com Lucca (2007) a inadimplência prejudica não apenas os credores, mas

também os devedores, pois quando as instituições financeiras não recebem o valor que foi emprestado aos inadimplentes, quem arca com esses prejuízos são os outros tomadores, já que os bancos incorporam na taxa de juros o risco de inadimplência.

Quando o assunto é prevenção de inadimplentes, alguns pontos podem e devem ser empregados, como a análise de crédito e promover a educação financeira, com o objetivo de ajudar as pessoas a gerenciarem melhor suas finanças. O planejamento financeiro é, então, vital para o desenvolvimento e legitimação de um plano financeiro adequado que pode prevenir o endividamento excessivo.

Idem Cardoso, Vieira Neto, Valkiria (2018, p 7)

Na concessão de crédito o profissional deverá ainda estar atendo as diversas variáveis relacionadas ao risco da operação, importante observar o passado financeiro do cliente, se ater as referências comerciais de alguns fornecedores, a capacidade do pagamento do cliente, entre outros.

As instituições financeiras precisam adotar modelos e critérios diversos, contudo cada oferta precisa ser analisada de forma individualizada, dada a realidade de cada cliente, de cada consumidor. Sobre esta ação, cita-se Oliveira (2020), o qual explica a mitigação de riscos precisa ser acompanhada de análises personalizadas e que estejam em consonância com o perfil os clientes.

Segundo Silva (2008):

A definição do tipo de análise e sua abrangência é seguramente um dos pontos importantes na avaliação do risco dos clientes. Muitas vezes, alguns bancos copiam os formulários de outros bancos e passam a usar os mesmos indicadores e a mesma forma de análise para uma carteira de clientes com perfil diferente. Isto pode levar ao isso de padrões e critérios inadequados. Quando um banco trabalha com clientes de atividades, portes e regiões diferentes, muitas vezes, precisará ter critérios de análises também diferentes. (Silva, 2008, p. 96)

Para Kappel et al (2016), o processo de concessão de crédito deve ser embasado em critérios técnicos, a fim de contemplar a identificação dos aspectos favoráveis e desfavoráveis ao crédito solicitado, detalhando os riscos envolvidos. Para a avaliação do risco de crédito são utilizados modelos de análise de crédito (credit scoring), onde estes modelos classificam o risco do tomador de crédito se tornar inadimplente.

Para Grafeno (2025), a etapa de classificação do risco de crédito envolve a avaliação do perfil do solicitante com base nos dados coletados e na análise da

capacidade de pagamento. Desta maneira, há como determinar o grau de risco associado à concessão de crédito, o que pode influenciar tanto a decisão de aprovação quanto as condições do crédito.

Idem Grafeno (2025), há que se pautar pelo *scoring* de crédito e análise preditiva. O primeiro é uma das ferramentas mais utilizadas, sendo calculado com base em uma série de dados que refletem o comportamento financeiro do solicitante em uma categoria de risco: baixo, médio ou alto. Quanto mais alto for o *scoring*, menor o risco de inadimplência, resultando, conseqüentemente, em maior aprovação do crédito com melhores condições, taxas de juros mais baixas e prazos mais longos. Além do *scoring*, algumas instituições financeiras utilizam modelos de análise preditiva, tendo-se como base a inteligência artificial para avaliar o risco de crédito. Neste modelo, utiliza-se grande volume de dados históricos a fim de prever a probabilidade de inadimplência.

Nota-se que apesar da designação “perfil” ser empregada em vários contextos no cotidiano, é necessário ressaltar sua natureza no contexto de mercado. O perfil pode ser apresentado como um apurado padrão ou uma representação de um conjunto de clientes que compartilham um conjunto de propriedades ou características que os levam a agir de uma maneira semelhante (Ahola, Rinta-Runsala, 2001).

Com a crescente procura por crédito, houve a necessidade de evolução e diversificação da oferta de crédito. No Brasil, há uma diversificação do mercado de concessão de crédito, já que ele abrange desde instituições financeiras tradicionais e fintechs até empresas do varejo e indústrias o crédito vem se transformando e se enquadrando em cada necessidade singular dentro da sociedade. (Dimensa, 2024) Atualmente, há várias formas de se adquirir um crédito.

2.4 Empréstimo consignado e empréstimo consignado na fatura de energia

O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito na qual as parcelas de pagamento são descontadas diretamente da folha de pagamento do mutuário, geralmente de um salário ou benefício previdenciário, oferecendo certas vantagens para os mutuários e credores, devido à sua natureza de pagamento garantido e à redução do risco de inadimplência.

De acordo com Gouveia e Afonso (2010), em se tratando de aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o risco da inadimplência está associado ao risco de falecimento, já que as parcelas são descontadas de forma consignada na folha de pagamento destes clientes.

Os beneficiários da previdência social têm direito a uma margem consignável que se refere a 45% (quarenta e cinco por cento) do benefício destinado a consignação. Desses, 35% (trinta e cinco por cento) para empréstimo pessoal consignado, 5% (cinco por cento) para o cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) para o cartão consignado de benefício. (INSS, 24)

Esta porcentagem é estabelecida pela Lei de Superendividamento, por exemplo, a Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Estatuto do Idoso para criar um rito especial para a renegociação de dívidas de consumo, prevenindo e tratando o endividamento excessivo (INSS, 2021). Desta forma, evita-se que o mutuário comprometa sua renda e venha a ter problemas financeiros ocasionados pela obtenção de crédito somado a outras obrigações financeiras. (Presidência da República, 2021)

Assim como outros tipos de empréstimos pessoais, o empréstimo consignado pode ser utilizado para diversos fins, como pagamento de contas, despesas médicas, viagens, entre outros. Não tendo obrigatoriedade em definir, como será empregado o valor obtido, através do empréstimo.

As taxas de juros são uma das mais baixas praticadas pelo mercado, pois uma das principais características dessa modalidade é que as parcelas são descontadas do benefício do mutuário e repassadas a instituição financeira antes do valor do benefício ser entregue ao beneficiário. Isso garante as instituições financeiras um maior grau de segurança em relação ao pagamento do empréstimo pelo mutuário. A contratação de um empréstimo consignado costuma ser mais simples e ágil, uma vez que a avaliação de crédito é facilitada e a modalidade oferece certas vantagens tanto para os mutuários quanto para as instituições financeiras (Goés, 2016).

O empréstimo na fatura de energia nomeado "empréstimo na conta de luz", ou "empréstimo consignado na conta de energia", é uma modalidade de crédito oferecida por algumas empresas e instituições financeiras em parceria com as companhias de fornecimento de energia elétrica.

Nessa modalidade, o usuário pode entrar em contato com a companhia elétrica da sua região para solicitar o empréstimo. Via de regra, as companhias mantêm uma parceria com instituições financeiras para oferta de crédito. Para viabilizar esta operação, faz-se vital o envio do comprovante de renda ou Cadastro de Pessoa Física (CPF), para ser feita a análise inicial de crédito. Consoante o Serasa Crédito (2024), esta modalidade está ganhando destaque pela oferta do empréstimo de forma célere e facilitada.

As parcelas do empréstimo são averbadas na fatura de energia do cliente, transformando o processo de pagamento em algo facilitado. Essa modalidade de empréstimo possui como público-alvo consumidores de energia elétrica. Por isso, a sua oferta é local/regional, visto que só pode ser efetivado em regiões onde companhias de energia elétrica sejam parceiras e conveniadas para a oferta desse serviço. Há, igualmente, alguns critérios, como o fato de a pessoa ser o titular da conta de luz, residir em uma região atendida pela Entidade Nacional de Energia Elétrica (Enel) e ter mais de 21 anos (Silva, 2025).

As taxas de juros associadas a essa modalidade sofrem variações. O processo de solicitação pode variar entre as instituições financeiras e empresas de energia, uma vez que há limites sobre o valor do empréstimo e prazos de pagamento. A aprovação do empréstimo também está condicionada à avaliação de crédito e a documentação necessária, tendo-se como atrativo o uso do WhatsApp no processo do processo/envio de mensagens para o cliente, gerando agilidade, conforto e praticidade. Esse tipo de empréstimo oferece juros mais baixos que outros empréstimos, como os de garantia, por exemplo, tornando-se atrativo para o cliente (Serasa Crédito, 2024).

Entretanto, embora apresente prós, este empréstimo apresenta riscos, se utilizado de forma irresponsável, ou reiterada, ocasionando o endividamento do consumidor. Nesta seara, Pereira (2021) aponta para a apreciação da educação financeira e a gestão responsável do crédito por parte, também, das instituições financeiras, de forma a coibir o assédio e a oferta desordenada ou sem critério de crédito para a parcela hipossuficiente da população.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como do tipo descritiva. Segundo RECIMA21(2024) A pesquisa descritiva busca descrever fenômenos e características de determinada realidade a ser estudada, enquanto a pesquisa explicativa tem como objetivo compreender as relações de causa e efeito entre variáveis. Isso permite descrever características sociodemográficas, problemas e outras variáveis, assim como as relações entre as mesmas. Geralmente é empregada de forma complementar às pesquisas exploratórias, aprofundando, o conhecimento sobre o objeto de estudo da realidade investigada.

A pesquisa quantitativa descritiva visa determinar e apresentar indicadores que representam a realidade de forma objetiva. Isso possibilita o acesso e divulgação de informações valiosas sobre os sujeitos e populações estudados, visto que se fundamenta em números e gráficos para efetivar um resultado, servindo como instrumento validador da hipótese apresentada e coletar os dados que se afinem com a mesma (Mussi; Flores; Almeida, 2019). A pesquisa quantitativa é baseada na medida (normalmente numérica) de poucas variáveis objetivas, na ênfase em comparação de resultados e no uso intensivo de técnicas estatísticas (Wainer, 2007).

Quanto aos meios, classificou-se como uma pesquisa de campo, a qual de em conformidade com Markoni e Lakatos (2010), presentifica-se em um tipo de pesquisa em que são observados os fenômenos e fatos que ocorrem de forma espontânea, através da coleta de dados a que se referem, no registro de variáveis consideradas relevantes e que carecem de ser analisadas.

Neste contexto, este levantamento se caracteriza como um estudo de caso, pois procura analisar uma situação específica e encontrar um padrão, a partir de dados coletados, sem ajuste prévio com deduções decorrentes de modelos teóricos:

O estudo de caso como modalidade de pesquisa é entendido como uma metodologia ou como a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais. Visa à investigação de um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações. (Ventura, 2007)

Neste caso, a pesquisa foi feita a partir de variáveis estudadas por meio da exploração da base de dados relacionados sobre os clientes de uma empresa do setor

financeiro. A empresa objeto de estudo tem como produto principal a concessão do crédito pessoal e, para isso, é agenciada a aplicação de métodos para identificar e especificar o perfil dos clientes deste produto com a finalidade de auxiliar no redirecionamento da oferta do mesmo.

Os dados foram divididos pelas variáveis: região, idade, gênero, valores emprestados, prazos e taxas de juros, conforme encontram-se descritas e categorizadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Variáveis e categorias analisadas

Variáveis	Descrição	Categorias
Região	Estado de moradia do cliente apresentado em seu comprovante de residência	Todos os Estados do Brasil
Idade	Idade do cliente na solicitação de concessão do crédito	7 intervalos: <30; 30 a 39 anos; 40 a 49; 50 a 59; 60 a 69; 70 a 79; mais de 80 anos
Gênero	Sexo do cliente declarado na solicitação de concessão do crédito	Feminino ou Masculino
Valores emprestados	Faixas de valores solicitados pelos clientes	5 intervalos: até R\$500; R\$500 a R\$1000; R\$1000 a R\$1500; R\$1500 a R\$2000; mais de R\$2000.
Prazo dos empréstimos	Quantidade de parcelas acordadas na cessão do crédito	Em meses
Taxa de juros	Valores da taxa concedida pela empresa	Taxas acordadas nos empréstimos

Fonte: Elaborado pela autora.

A empresa disponibilizou os dados cadastrais de 166.330 clientes que realizaram a operação de crédito pessoal, e os dados coletados foram do período de 2021 à 2024. Os dados foram disponibilizados por intermédio de planilha eletrônica do Microsoft Excel, sendo os dados exportados diretamente do sistema do banco, mantida a confidencialidade dos clientes e da empresa. Assim, a análise foi realizada sem sofrer qualquer forma de identificação, sendo esses utilizados apenas como amostra deste estudo.

3.1 Descrição da empresa objeto do estudo

A empresa, objeto do estudo de caso foi fundada no ano de 2018, iniciando suas operações em uma sala que ficava em um estacionamento na cidade de Três Rios (RJ). O foco inicial era trabalhar com o empréstimo consignado dos beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), aposentados e pensionistas. Com este intento, a empresa conseguiu se estabelecer em uma loja que tinha a vantagem comercial de ser localizada em um ponto movimentado no centro da cidade de Três Rios.

Enquanto a empresa se estabelecia como uma das principais empresas da cidade na oferta de empréstimo consignado, fundava filiais em outras cidades, como Niterói e Nova Friburgo, também no Estado do Rio de Janeiro. Na mesma linha de expansão territorial, a empresa também começou a diversificar os produtos ofertados, como empréstimo pessoal, operação pelo cartão de crédito e empréstimo para funcionários públicos federais cadastrados o Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE).

No ano de 2020, em decorrência da COVID-19, a filial em Três Rios tinha três funcionários e precisou decidir se iria fechar ou se iria continuar operando. Foi decidido que a empresa iria continuar suas atividades e foi preciso encontrar outras formas de entregar crédito sem que os clientes corressem risco de saúde. Foi nesse momento que a empresa encontrou um banco que oferecia crédito na fatura de energia e a operação poderia ser feita de forma 100% digital. Com essa parceria a empresa se desenvolveu e cresceu cada vez mais.

A empresa atualmente opera com 309 parceiros e tem duas filiais, sendo uma situada na cidade de Maria da Fé (MG) e outra em Juiz de Fora (MG), além de sua sede que se encontra situada no centro da cidade de Três-Rios (RJ). A autora deste trabalho é uma funcionária ativa da empresa objeto de estudo. Como a empresa não autorizou a identificação, ainda que para fins de pesquisa e/ou cunho científico, a mesma recebeu o *status* de anonimato, neste trabalho.

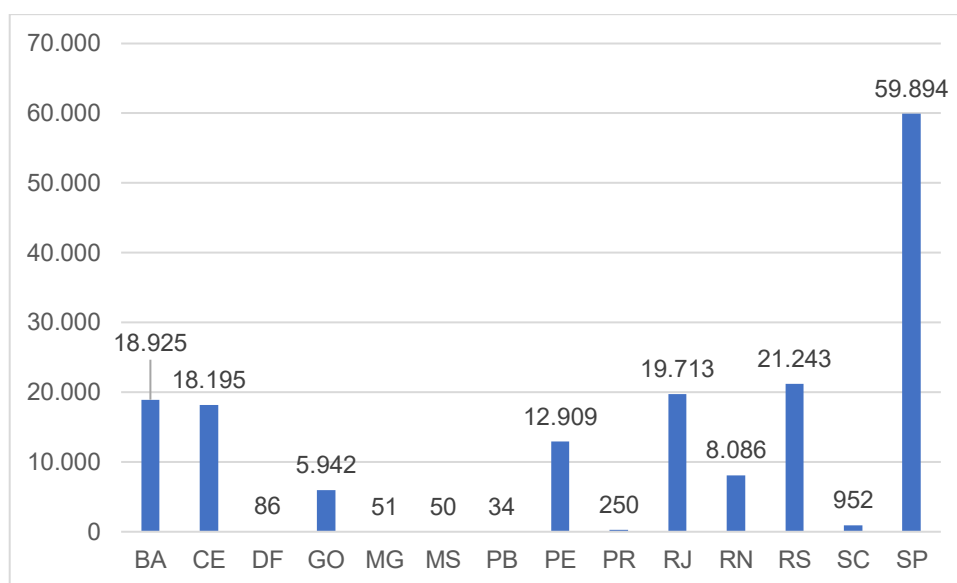
A financeira oferta alguns serviços, dentre eles o adiantamento do saque aniversário, que é um empréstimo que permite que você antecipe até 10 saques-aniversários anuais do seu Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (FGTS). A empresa também oferta o empréstimo no benefício do Bolsa Família, que é um

programa de transferência direta de renda, destinado às famílias em situação de pobreza e extrema pobreza em todo o país, de modo que consigam superar a situação de vulnerabilidade social, mas tem como foco principal o crédito pessoal mais precisamente a oferta de crédito na fatura de energia que é o foco de estudo deste trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Analisando os dados referente a contratação por estados no Brasil, pôde-se analisar que o estado de São Paulo (SP) foi o que mais contratou empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 59.894 operações de crédito realizadas. O estado da Paraíba (PB) foi o que menos contratou o empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 34 operações de crédito realizadas. (Figura 1).

Figura 1 – Quantidade de operações por Estado



Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados referente a contratação por idade, pôde-se analisar que os clientes entre 30 e 39 anos de idade são os que mais contrataram o empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 57.605 operações de crédito realizadas, representando 34,6% do total de operações analisadas, seguidos pelos clientes entre 40 e 49 anos (47.368 operações) correspondendo a 28,5% do total de operações. A Tabela 1 sintetiza as informações por faixa etária.

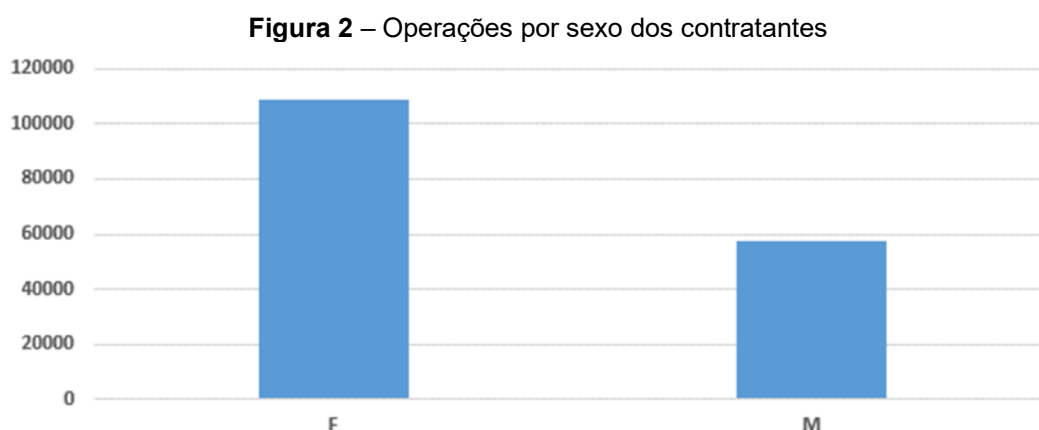
Tabela 1 – Operações por idade do contratante

Faixa etária	Operações	Participação %
Menos de 30 anos	21034	12,6%
30 - 39	57605	34,6%
40 - 49	47368	28,5%
50 - 59	24781	14,9%
60 - 69	10968	6,6%

70 - 79	3869	2,3%
80 ou mais	705	0,4%
Total	166330	100,0%

Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados referente a contratação por sexo, pôde-se analisar que os clientes do sexo feminino são os que mais contrataram o empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 109.043 operações de crédito realizadas. Os clientes do sexo masculino foram os que menos contrataram o empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 57.287 operações de crédito realizadas (Figura 2).



Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados referente a contratação por valor solicitado, pôde-se analisar que os valores entre R\$500,00 e R\$1000,00 são os mais solicitados na fatura de energia (70,1% das operações), seguidos pelos valores entre R\$1000,00 e R\$1500,00, que correspondem a 23,7% do total de operações analisadas (Tabela 2).

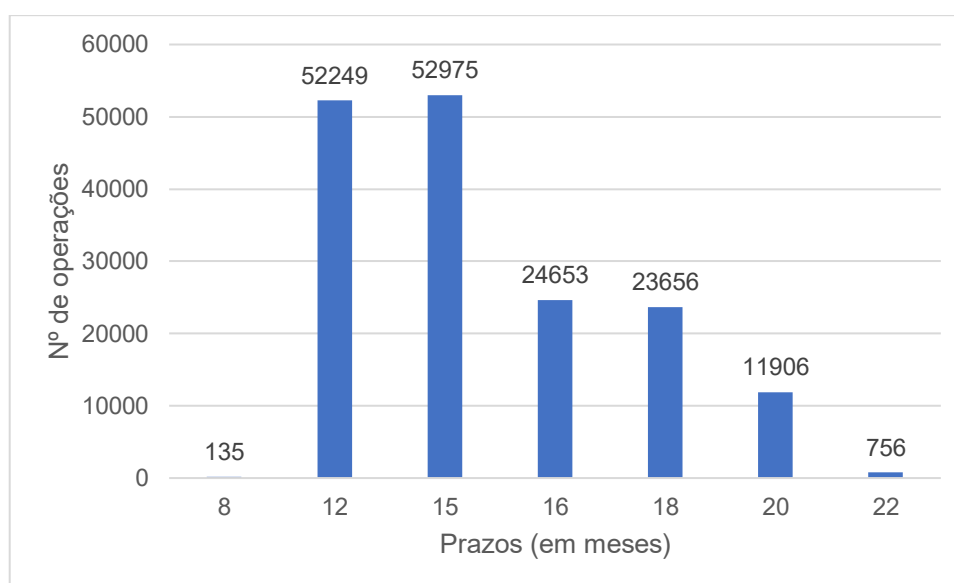
Tabela 2 – Operações por valor solicitado

Faixa de Valores	Operações	Participação %
Até R\$500,00	6.939	4,2%
R\$500,00 - R\$1.000,00	116.607	70,1%
R\$1.000,00 - R\$1.500,00	39.485	23,7%
R\$1.500,00 - R\$ 2.000,00	2.775	1,7%
R\$2.000 ou mais	524	0,3%
Total	166.330	100,0%

Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados referente a contratação por prazo, pôde-se analisar que o prazo de 15 parcelas mensais, foi o mais solicitado na fatura de energia com a quantidade de 52.975 operações de crédito realizadas. O prazo de oito parcelas mensais foi o menos solicitado com a quantidade de 135 operações de crédito realizadas. (Figura 3).

Figura 3 - Análise das operações por prazo



Fonte: Elaborado pela autora.

A modalidade de empréstimo de “energia” se efetiva quando o cliente solicita, normalmente, o empréstimo. Já a modalidade de produto “Luz em dia” é quando o cliente se enquadra nessa modalidade. A modalidade “Luz em dia” se caracteriza quando o cliente tem uma ou mais faturas de energia em aberto no valor que o banco considera aceitável para se enquadrar nessa modalidade. Então, o banco se propõe a pagar o valor da fatura com o valor do empréstimo e o restante é depositado na conta do cliente. Essa operação também reduz o valor solicitado do cliente na maioria das vezes para R\$1000,00.

Analisando os dados referente a contratação por produto, pode-se analisar que o produto “energia” foi o mais solicitado na fatura de energia com a quantidade de 160.296 operações de crédito realizadas. O produto “Luz em dia” foi o menos solicitado com a quantidade de 6.034 operações de crédito realizadas. (Tabela 3).

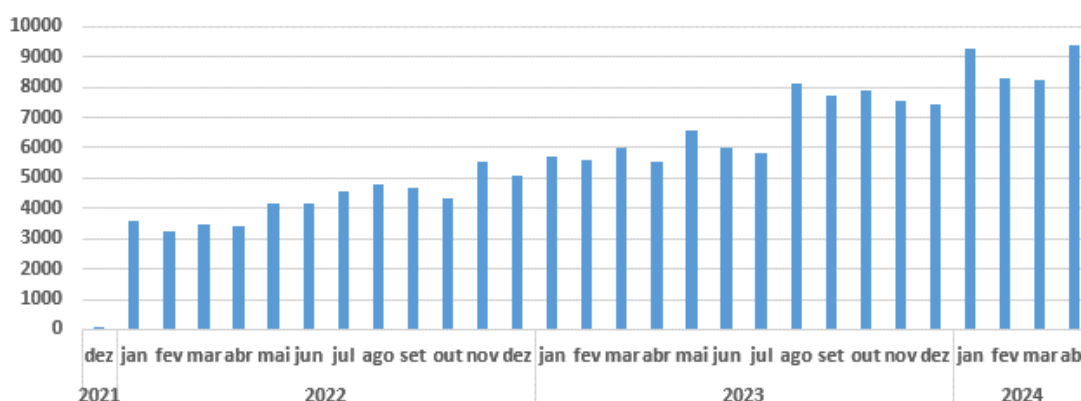
Tabela 3 – Operações por produto de energia

Produto	Quantidade	Percentual
Energia	160296	96,4%
Luz em dia	6034	3,6%

Fonte: Elaborado pela autora.

Analizando os dados referente a contratação por ano entre 2021 e 2024, concebe-se que o ano de 2023 foi o que mais foi solicitado empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 79.990 operações de crédito realizadas, seguido pelo ano de 2022 com 51129 operações, e 2024, com 35156 operações. O ano de 2021 foi o que menos foi solicitado empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 55 operações de crédito realizadas.

Analizando os dados referente a contratação por mês, depreende-se que o mês de abril do ano de 2024 foi o que mais foi solicitado empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 9.359 operações de crédito realizadas. O mês de dezembro do ano de 2021 foi o que menos foi solicitado empréstimo na fatura de energia com a quantidade de 55 operações de crédito realizadas. A Figura 4 indica uma crescente nas operações de crédito na conta de energia ao longo dos anos analisados.

Figura 4 - Análise das operações mensais por ano (2021 a 2024)

Fonte: Elaborado pela autora.

Analisando os dados referente aos juros aplicados nos empréstimos realizados, pôde-se analisar que a taxa mais aplicada é de 13% em 1796 contratos e a taxa que menos foi aplicada é a de 28% em cinco contratos. (Tabela 4).

Tabela 4 – Operações por taxa contratada

Taxa	Quantidade
13%	1796
15%	5624
16%	60
17%	101570
18%	51477
19%	723
20%	4683
21%	198
22%	17
23%	132
24%	16
25%	25
26%	4
28%	5

Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que a modalidade de empréstimo destacada como produto Luz está ganhando espaço no mercado bancário, financeiro e administrativo, principalmente, para pessoas vítimas do superendividamento e com restrições de crédito. Como muitas destas pessoas, não possuem garantias, como imóvel, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ou celulares, utilizam um bem essencial, como a conta de luz, para conseguirem empréstimo de valor reduzido, em geral, R\$ 1.000,00, a fim de pagarem as despesas e, conseqüentemente, adentram em um círculo vicioso.

Em consonância com os dados da Agência Brasil (2023) sobre os dados de endividamento da região Sudeste e Sul, os maiores números de operações de crédito

de energia (79.658 operações) aconteceram na região Sudeste, seguidos pelo Nordeste (50.063 operações) e Sul (22.445 operações).

Brandão (2023) elucida o fato de que o estado de São Paulo é o estado responsável por liderar o ranking daqueles que mais solicitam empréstimo pessoal no país (31,2% do total). Os outros estados da região Sudeste também se encontram no topo desta lista, com exceção do Espírito Santo — correspondendo, juntos, a 50% dos pedidos feitos à fintech ao longo de 2023. Ainda compõem a lista de estados mais interessados nos empréstimos Bahia (5,3%) e Ceará (3%). Já os percentuais de pedidos entre os sulistas não chegaram a representar 15% do total nacional sendo Rio Grande do Sul (5%) e Santa Catarina (3,9%).

Fato corroborado por Meon (2023), a qual sinaliza que as regiões Sul e a Sudeste foram as que tiveram maior número de famílias endividadas. A população de Minas Gerais é a maior endividada entre os estados. São 94,9% do total. Na sequência, ficaram o Paraná, com 94,7%; e o Rio Grande do Sul, com 93,9%. Mato Grosso do Sul teve o menor índice de endividamento do país (59,1%), seguido por Pará (62%) e Piauí (65%).

Consoante Barreto et al (2025), a realidade é diferente. Entre 2017 e 2024, o país bateu sucessivos recordes: em 2024, cerca de 78 % dos lares possuíam algum tipo de dívida, ligeiramente abaixo do pico registrado em 2022. Ao mesmo tempo, a proporção de famílias com contas em atraso subiu para aproximadamente 29 % no fim de 2024, acendendo-se um sinal de alerta sobre a saúde financeira dos domicílios. O Norte liderou este ranking em 2017, 2023 e 2024. O Nordeste sofreu forte escalada, de 2021 a 2023, sendo, em 2024, superado pelo Norte. O Centro-Oeste apresentou o menor índice até 2023, ficando atrás apenas do Norte. Já o Sudeste manteve níveis contidos até 2021, acelerando em 2022 e 2023 e recuando, em 2024. O Sul percorreu caminho inverso: parte de um dos maiores percentuais em 2017, concluindo a série com o menor valor, em 2024.

Segundo Crepaldi (2025), 3 em cada 4 mulheres (76%) não tinham reserva financeira – contra 70% dos homens, e que 3 em cada 4 mulheres contrataram empréstimo pessoal nos últimos 12 meses – 19% delas recorreram ao crédito três vezes ou mais no último ano, e 68% já contrataram empréstimo pessoal mais de uma vez na vida. 54% das entrevistadas, ante 52% dos homens, pedem crédito para

emergências financeiras. Na sequência, pedem o crédito para o pagamento de dívidas em atraso (32%), reformas em casa (9%) e compra de bens duráveis (4%).

Diante do estudo apresentado, verificou-se que os principais clientes dos produtos de energia são mulheres, entre 30 e 39 anos, residentes nas regiões Sudeste e Nordeste, que buscam empréstimos entre R\$500,00 e R\$1.000,00 para pagamento entre 12 e 15 meses com taxas de juros de 17% ao mês e 18% ao mês. Frisa-se, então, a importância de se conhecer os clientes e suas necessidades para oferecer melhores produtos e condições, que sejam adequados à sua realidade de pagamento e renda.

De acordo com, Distribuição (2017) A ABSCM – Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito, fez um levantamento em 12 Estados brasileiros, com o objetivo de conhecer o perfil do público atendido. De acordo com os respondentes, 33% do público atendido é formado por mulheres, pessoa física, e 44% pessoas jurídicas. O levantamento mostrou ainda que, (47%) dos participantes da pesquisa têm entre 35 e 45 anos, (31%) na faixa de 45 a 60 e (5%) 25 a 35 anos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa enfatizou a relevância do estudo do perfil dos clientes na liberação de financiamentos, destacando que isso pode melhorar as decisões financeiras. Ao reunir informações pertinentes, como gênero, faixa etária, índices de juros e localidade, foi possível identificar padrões que tenham impacto na concessão de crédito.

Segundo os dados analisados, este trabalho destacou que o perfil do cliente do produto de energia da empresa estudada na oferta de crédito são pessoas do estado de São Paulo, do sexo feminino, na faixa de 37 anos. Essas variáveis se mostraram mais constantes, em se tratando da aquisição de empréstimo na fatura de energia.

Destaca-se a importância de questões essenciais relacionadas às implicações do uso das informações dos clientes, especialmente no que diz respeito à privacidade dos dados e preocupações com discriminação e a necessidade de transparência no tratamento dos dados pessoais. Essas questões reforçam a importância de as instituições adotarem práticas responsáveis e éticas na análise de perfil, garantindo a proteção dos direitos dos clientes.

De acordo com o referencial teórico existente, sugere-se que as entidades financeiras melhorem suas metodologias de aprovação de crédito, empregando a análise de perfil como um recurso estratégico que, combinado com normas éticas e legais, pode aprimorar a eficácia e a equidade na análise de crédito. Ademais, este estudo promove o desenvolvimento do conhecimento acadêmico e profissional nesse campo, fornecendo informações úteis para que as instituições consigam, ao conhecer seus clientes, atendê-los melhor.

Em termos de limitação do estudo, destaca-se o acesso a informações mais completas sobre os clientes, que poderiam contribuir para a confecção de melhores modelos de análise de clientes, inclusive probabilísticos, e não panoramas descritivos como realizado.

Por fim, espera-se que as recomendações aqui apresentadas possam orientar futuras pesquisas e práticas no setor financeiro. Novos produtos poderiam ser analisados assim como pesquisas mais específicas por região geográfica, no intuito de identificar os destinos dos recursos pleiteados e conhecer a renda familiar e necessidades dos clientes no intuito de oferecer soluções cada vez mais adequadas

às suas realidades. Academicamente, comparações poderão ser feitas entre os resultados do estudo e outras instituições financeiras verificando a abrangência ou especificidades dos resultados. No limite, entender o perfil dos clientes permite a criação de modelos de análise de crédito e novas soluções financeiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência Brasil (2024). Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/economia/audio/2025-05/dados-do-bc-apontam-para-aumento-no-valor-de-concessao-de-emprestimos>. Acesso em ago. 2024.

AHOLA, Jussi; RINTA-RUNSALA, Esa. **Data Mining Case Studies in Customer Profiling**. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Research Report No. TTE1-2001-29. 24 p. 2001. Disponível em: https://publications.vtt.fi/julkaisut/muut/2001/dm_case_studies.pdf. Acesso em: 20 out. 2025.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS BUREAUS DE CRÉDITO. – ANBC. **O papel do crédito para o crescimento da economia**. 29 de setembro de 2024. Disponível em: <https://anbc.org.br/o-papel-do-credito-para-o-crescimento-da-economia/> Acesso em: 05 Nov. de 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Empréstimo consignado: características, acesso e uso**. Cidadania Financeira, 2025. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/releidfin/docs/art7_emprestimo_consignado.pdf. Acesso em: 01 jun. 2025.

BARRETO, Flávio Ataliba; FREITAS, Thiago de Araújo; AVELINO, Pedro. Inadimplência familiar no Brasil. Disponível em: <https://blogdoibre.fgv.br/posts/inadimplencia-familiar-no-brasil-anatomia-das-cinco-realidades-regionais-de-2017-2024>. Acesso em out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.181**, de 1º de julho de 2021. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 02 de julho de 2021. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: mar. 2025.

BRANDÃO, Marcelo. **Conheça os estados em que mais se pede empréstimo no Brasil. Estudo “Mapa do Crédito” destaca regiões do Brasil com mais solicitações de crédito em 2023**. 04 de Out. 2023. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/emprestimos-estados-brasileiros/> Acesso em: 18 de Nov. de 2025.

BRANDÃO, Vinicius. Crédito consignado: uma análise dos impactos dessa inovação financeira para o desenvolvimento econômico brasileiro. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**. Janeiro 2021 – abril 2021. Disponível em: [file:///C:/Users/Gabriela/Downloads/giovannaborgesbortotto,+SEP58_6BRANDAO-01%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Gabriela/Downloads/giovannaborgesbortotto,+SEP58_6BRANDAO-01%20(1).pdf) Acesso em: mar. 2025.

BRITO, Giovani Antonio Silva; ASSAF NETO, Alexandre; CORRAR, Luiz João. Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 20, n. 51, p. 28-43, set./dez. 2009. Disponível em: <http://scielo.br/j/rcf/a/Gf3hfDcHgwspkKShbXDHGdL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 jun. 2025.

GOÉS, Mauricio Cesar. Impactos do Empréstimo Consignado no Brasil. Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Econômico. Departamento de Economia. Florianópolis, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/174332/Monografia%20do%20Maur%c3%adcio%20Cesar%20G%c3%b3es.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 20 de Out. de 2025.

GONÇALVES, Tiago Cordeiro. **O Sistema Financeiro Brasileiro: Evolução do Crédito no Brasil Pós-Plano Real**. São Paulo: Fundação Armando Álvares Penteado, 2007.

GOUVEIA, F.H.C.; AFONSO, L.E. Empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS: um estudo exploratório com a utilização de princípios de matemática atuarial. **Brazilian Business Review**, v. 7, n. 1, p. 66-69, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1230/123016768004.pdf>. Acesso em: 20 out. 2025.

GRAFENO (2025). **Como é feita a análise de crédito, principais etapas do processo**. Disponível em: <https://grafeno.digital/blog/como-e-feita-a-analise-de-credito-principais-etapas-do-processo/> Acesso em jul. 2025.

INSS (2024). Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/margem-do-emprestimo-consignado-esta-atualizada>. Acesso em out. 2025.

KAPPEL, Rodrigo da Silveira; DORFFEY, Débora; ZONATTO, Vinícius Costa da Silva. **Revista de Contabilidade Dom Alberto Santa Cruz do Sul**, v. 1, n. 10, dez. 2016

LUCCA, Elcio. **A cidadania e a inadimplência no Brasil**. 2007. Disponível em: www.bancohoje.com.br/artigo696. Acesso em: 16 nov. 2023.

MATERA. **Conhecendo o inadimplente: o caminho para decisões de crédito mais seguras**. 24 de fevereiro de 2025. Disponível em: <https://www.matera.com.br/blog/perfil-do-inadimplente/> Acesso em: ago. 2025.

MEON (2025). Disponível em: <https://www.meon.com.br/noticias/brasil/mais-de-70-das-familias-brasileiras-estao-endividadas> Acesso em set. 2025.

METODOLOGIAS E CLASSIFICAÇÃO DAS PESQUISAS CIENTÍFICAS. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218**, [S. l.], v. 5, n. 8, p. e585584, 2024. DOI: [10.47820/recima21.v5i8.5584](https://doi.org/10.47820/recima21.v5i8.5584). Disponível em: <https://recima21.com.br/recima21/article/view/5584>. Acesso em: 16 nov. 2025.

MIURA, Yuko Nakayama; DAVI, Marcos Cesar Antunes. Utilização de instrumento de avaliação de riscos para concessão de créditos às pessoas jurídicas. **AKRÓPOLIS - Revista de Ciências Humanas da UNIPAR**, v. 8, n. 1, 2008. DOI: 10.25110/akropolis.v8i1.1778. Disponível em: <https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/akropolis/article/view/1778>. Acesso em: 18 maio 2025.

MOLTER, Lorena. A educação financeira como impulso para o desenvolvimento sustentável. **Revista Brasileira de Contabilidade**, n. 257, 2022. Disponível em: https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2022/10/RBC257_set_out_ESP_web.pdf. Acesso em: 20 out. 2025.

MOREIRA, Alice da Silva. Dinheiro no Brasil: Um estudo comparativo do significado do dinheiro entre as regiões geográficas brasileiras. **Estudo Psicológico (Natal)**, v. 7, n. 2, jul. 2002. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2002000200019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/Mw6HFf5vHZXM6sHFcrBGnxH/?lang=pt>. Acesso em: 06 abr. 2025.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Experiências em pesquisa científica. **Revista Práxis Educacional**, Maringá, v. 13, n. 3, p. 675-685, 2019. DOI: <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6954/695474075004/695474075004.pdf>. Acesso em: 20 out. 2025.

OLIVEIRA, Rosa. (2020). **A evolução do Crédito: dos primórdios até os anos 2000**. Disponível em: <https://viverdecredito.com.br/a-evolucao-=docredito/#:~:text=O%20crescimento%20das%20plataformas%20de,positivamente%20a%20experi%C3%Aancia%20do%20consumidor>. Acesso em: 05 jun. 2025.

PEREIRA, Isa Raquel Pinto. **A concessão de crédito responsável nos contratos de crédito ao consumo**. Dissertação de Mestrado em Direito, . Universidade Portucalense. Portugal, set. 2021. Disponível em: <https://repositorio.upt.pt/server/api/core/bitstreams/3c056846-00f0-4468-87ea-cd92521e9d95/content>. Acesso em: 20 out. 2021.

PIRES, Vicente Chiaramonte. **Endividamento e inadimplência no Brasil: os efeitos da propensão ao risco e dos gastos com saúde**. 2014. 162 f. Tese (Doutorado em Teoria Econômica) – Universidade Estadual de Maringá, 2014. Disponível em: <http://repositorio.uem.br:8080/jspui/bitstream/1/3513/1/000216261.pdf>. Acesso em: 20 out. 2025.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - Secretaria-Geral - Subchefia para Assuntos Jurídicos. 1 de Julho de 2021. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 05 Nov. 2025.

RIBEIRO, Rodrigo Fernandes; LARA, Ricardo. O endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório. **Serviço Social & Sociedade**, n. 126, p. 340-359, maio/ago, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.072>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/By5gtMcMPFJ5V4qf5qKQrFw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 out. 2025.

RODRIGUEZ, Diogo Luiz Cordeiro. Direito e Contabilidade. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Faculdade de Direito. São Paulo – SP, 2022. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2133/tde-11012023-161149/publico/10122210DPO.pdf> Acesso em 24 out. 2023.

SERASA. **Mapa da inadimplência e renegociação de dívidas**. Maio de 2021. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renegociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 01 jun. 2025.

SERASA CRÉDITO. **Empréstimo na conta de luz pelo WhatsApp: como funciona e como contratar**. Time Serasa, 27 set. 2024. Disponível em:

<https://www.serasa.com.br/credito/blog/emprestimo-na-conta-de-luz-como-funciona-e-como-contratar/>. Acesso em: 01 jun. 2025.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, José Roberto Andrade de. **Gestão de Negócios. Planejamento e Organização Para Indústria**. Editora Erica, 2025.

SIQUEIRA, Raquel (2023). Como definir risco de inadimplência? Disponível em: <https://www.cobmais.com.br/blog/risco-de-inadimplencia/> Acesso em set. 2025.

SOUZA, Natália Carneiro de. **Crédito, endividamento e inadimplência das famílias pernambucanas: uma análise para o período de 2003 a 2020**. 2021. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Econômicas) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2021. Disponível em: <https://repository.ufrpe.br/handle/123456789/3922>. Acesso em: 20 out. 2025.

SPC – Serviço de Proteção ao Crédito. **Concessão de crédito: dicas para tomadas boas decisões**. 01 de julho de 2024. Disponível em: <https://www.spcbrasil.com.br/blog/concessao-de-credito> Acesso em 04 de Nov. 2025.

Universidade Federal do Paraná. Ministério da Educação. Revisão: Aldemir Junglos, 2021. Disponível em: <https://cgr.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2021/ManualRiscos.pdf> Acesso em ago. 2025.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. Rev. SOCERJ, v. 20, n. 5, p. 383-386, set./out. 2007. Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf. Acesso em: 20 out. 2025.

VIEIRA, A Adailton; EYERKAUFER, Marino Luiz; RENGEL, R Rodrigo. Ferramenta de análise de riscos na concessão de crédito por cooperativas financeiras para pessoas jurídicas. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 7, n. 13, 2022. DOI: 10.5902/2359043237447. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/rgc/article/view/37447>. Acesso em: 31 maio 2025.

WAINER, Jacques et al. Métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa para a Ciência da Computação. **Atualização em Informática**, v. 1, n. 221-262, p. 32-33, 2007. Disponível em: <https://www.ic.unicamp.br/~wainer/papers/metod07.pdf>. Acesso em: 20 out. 2025.