

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM  
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

**GEORGIA CELICE BERGER**

**ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:**  
uma análise do impacto das reclamações de clientes sobre retorno das  
empresas do setor financeiro.

**VITÓRIA  
2018**

**GEORGIA CELICE BERGER**

**ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS:**  
uma análise do impacto das reclamações de clientes sobre retorno das  
empresas do setor financeiro.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis – Nível Profissionalizante.

Orientador: Prof. Dr. Fernando A. de Barros Júnior

**VITÓRIA**  
**2018**

## **GEORGIA CELICE BERGER**

### **ANÁLISE DE DESEMPENHO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: uma análise do impacto das reclamações de clientes sobre retorno das empresas do setor financeiro.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis – Nível Profissionalizante.

Aprovada em 01 de agosto de 2018.

#### **COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Prof. Dr.: FERNANDO ANTÔNIO DE BARROS JÚNIOR**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)

---

**Prof. Dr.: FABIO YOSHIO SUGURI MOTOKI**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)

---

**Prof. Dr.: POLIANO BASTOS DA CRUZ**

Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e Finanças  
(FUCAPE)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todos que de alguma forma me apoiaram nessa trajetória, principalmente a Deus que esteve presente em todos os momentos me guiando para as melhores decisões. Aos colegas, amigos e familiares pela paciência nos momentos de exclusão da vida cotidiana, aos professores em principal meu orientador Fernando Barros por acreditar em mim e me apoiar em todo processo de conclusão deste trabalho.

## RESUMO

O objetivo deste artigo é investigar os efeitos das reclamações dos clientes sobre a lucratividade das instituições financeiras. Para esta análise foram utilizadas as reclamações dos clientes por instituição financeira e o ROA como índice de lucratividade. Os dados sobre as instituições financeiras foram extraídos no Banco Central do Brasil para o período de 2014 a 2017 com frequência semestral. Para realizar o teste foi elaborado um modelo de painel. Depois aplicamos regressões com efeito fixo de instituição e de tempo e também utilizamos as variáveis de controle: Ativo total, Despesas administrativas, Despesas com pessoal, Operações com crédito, Operações com arrendamento mercantil e Patrimônio líquido. Os resultados indicam que quanto maior o número de reclamações de clientes menor a lucratividade destas instituições no presente e no futuro.

**Palavras-chave:** Reclamações por clientes; *Return on Assets*; Desempenho; Instituições Financeiras; Banco Central do Brasil.

## **ABSTRACT**

The purpose of this article is to investigate the effects of customer complaints about the profitability of financial institutions. For this analysis were used the customer complaints by financial institution and the ROA as an index of profitability. Data on financial institutions were extracted from the Central Bank of Brazil for the period from 2014 to 2017 with a half-yearly frequency. To perform the test a panel model was developed. We then apply regressions with a fixed institution and time effect and also use the control variables: Total Assets, Administrative Expenses, Personnel Expenses, Loan Operations, Leasing Operations and Shareholders' Equity. The results indicate that the greater the number of customer complaints the lower the profitability of these institutions in the present and in the future.

**Key words:** Complaints by clients; Return on Assets; Performance; Financial Institutions; Central Bank of Brazil.

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 2 .....</b>	<b>10</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL .....	10
2.2 CONFLITOS DE AGÊNCIA .....	11
2.3 ANÁLISE DE DESEMPENHO .....	13
<b>Capítulo 3 .....</b>	<b>16</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>16</b>
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	16
3.2 MODELO UTILIZADO.....	17
<b>Capítulo 4 .....</b>	<b>19</b>
<b>4 RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
4.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA .....	19
4.2 ANÁLISES DAS REGRESSÕES.....	20
<b>Capítulo 5 .....</b>	<b>23</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>25</b>

## Capítulo 1

### 1 INTRODUÇÃO

O papel do consumidor na evolução e desempenho das empresas é fator relevante, pois é a partir de uma avaliação da necessidade destes consumidores que as empresas buscam aperfeiçoar seus serviços, ou seja, otimizam o custo para melhor se adequar as condições de mercado (LEE; PARK, 2015). No setor bancário não é diferente, pois o mesmo está inserido num mercado competitivo onde a busca por menores custos se torna fator determinante para seu crescimento e estabilidade. E para as empresas serem cada vez mais competitivas é fundamental entender as necessidades dos clientes, podendo de forma rápida expandir seus negócios e aumentar sua lucratividade (DOMINGUEZ, 2000).

Uma forma de mensurar a necessidade dos clientes é analisar os feedbacks gerados pelos clientes que usufruíram dos serviços disponibilizados pelas instituições financeiras. Esses feedbacks geralmente são registrados em pesquisas de satisfação, fóruns de reclamações (PRENDERGAST, 2002). Além desses meios, para o setor financeiro o Banco Central do Brasil realiza uma coleta das reclamações por instituições financeiras realizadas pelos clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas e produz um índice chamado de ranking de instituições por índice de reclamações. O BACEN analisa essas reclamações classificando-se como reguladas procedentes, reguladas (outras) e não reguladas.

É esperado que esse feedback melhore a informação para os gestores dos bancos e funcionários, ajudando os gestores a solucionar problemas, corrigir falhas e assim melhorar a performance operacional das instituições financeiras. Pois a

preocupação do cliente não esta somente na entrega do produto, mas em como esta entrega é feita. Sendo assim a maneira com que as instituições financeiras resolvem os problemas relatados pelos seus clientes é fator determinante na satisfação global do cliente e não somente o produto em si oferecido pelo banco (BARCELLOS et al., 2008; PAUL et al., 2016).

Entendendo a importância dos feedbacks realizados pelos clientes e como estes podem estar associados ao desempenho das instituições financeira podemos nos questionar se bancos com melhor desempenho teriam um número menor de reclamações registradas no BACEN. Para entender essa relação, o presente trabalho responderá à seguinte questão de pesquisa: o feedback dos clientes via canal de reclamações registradas no BACEN esta associado aos resultados dos bancos?

O objetivo desta pesquisa é investigar se o desempenho econômico das instituições financeiras possui alguma relação com as opiniões de clientes registradas no BACEN. Para isso definimos para este estudo a hipótese de que instituições financeiras com mais reclamações teriam menor lucratividade, pois se o nível de reclamações esta negativamente correlacionado com o desempenho, então mais reclamações se traduzem em menos lucros.

O resultado desta pesquisa pode nortear ações operacionais nesse setor. Isto pode ajudar a rever processos já implementados para outros processos que teriam melhor resultado e ainda deve ajudar as autoridades financeiras a avaliar o efeito dissuasor das reclamações sobre a lucratividade dos bancos. Os gerentes de bancos analisarem os processos buscando melhorias que atendam a necessidade dos clientes objetivando melhores resultados e os investidores e usuários do setor bancário em geral contribuindo para melhor tomada de decisão ao analisar aquela instituição financeira.

Diversas pesquisas abordam em seus estudos o desempenho dos bancos, dentre elas podemos destacar os estudos de Vinhado (2014), Macedo e Cavalcante (2009), Neves Júnior et al. (2007), Périco et al. (2008), Bodla; Verma (2006). Porém nenhuma pesquisa analisou o impacto de fatores como feedbacks de clientes sobre o desempenho dos bancos, logo há uma lacuna de pesquisa, que se justifica pelo fato de a qualidade dos serviços prestados ser uma medida importante sobre o desempenho dos bancos (LASSAR, 2000).

Neste estudo são analisadas todas as instituições financeiras que possuem índice de reclamações registradas no Banco Central do Brasil no período de 2014 a 2017, com base num estudo empírico utilizando dados em painel. Para analisar o impacto destas reclamações no desempenho dos bancos, utilizamos o ROA como medida de lucratividade e incluindo como variáveis de controle: patrimônio líquido, receitas operacionais, despesas operacionais, operações com crédito, operações com arrendamento mercantil e ativo total.

Os resultados obtidos demonstram que a hipótese levantada é confirmada, ou seja, as reclamações apresentaram influência negativa sobre o desempenho dos bancos. Isto reforça a importância da análise dos feedbacks dos clientes, principalmente em relação ao desempenho futuro dessas instituições, quando essas reclamações não foram tratadas adequadamente elas impactam negativamente o desempenho dos Bancos.

## Capítulo 2

### 2 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 2.1 ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

O Banco Central do Brasil (BACEN) conduz as políticas monetária, cambial, de crédito e de relações financeiras com o exterior, busca em suas atividades a estabilidade financeira. Além disso o BACEN é responsável por conceder autorizações a instituições financeiras para funcionamento no País, desde transferências, fusões ou qualquer operação que exija alteração no estatuto e até transferência de controle acionário (LADEIRA, 2011). Desta forma faz parte de suas obrigações regular e supervisionar as instituições financeiras.

As instituições financeiras por sua vez desempenham um papel de intermediador de recursos entre poupadores e investidores (PAULA, 2013).

O BACEN disponibiliza ao acesso público as informações econômicas e financeiras das instituições financeiras registradas, além dessas informações o BACEN ainda divulga para acompanhamento das instituições um ranking de instituições financeiras por índice de reclamações.

O ranking de instituições por índice de reclamações traz informações de reclamações registradas por qualquer pessoa física ou jurídica, essas reclamações são analisadas pelo BACEN e classificadas como reguladas procedentes e reguladas (outras) que são reclamações conforme lei de regulamentação cuja competência de supervisão seja do BACEN e não reguladas onde as reclamações não são relacionadas a lei de regulamentações, mas que são de competência de supervisão do BACEN.

Para calcular o índice é utilizado somente as reclamações reguladas procedentes onde as instituições são classificadas por ordem decrescente, a fórmula de cálculo resume-se em:

$$\text{Índice de reclamações} = \frac{(\text{reclamações reguladas procedentes} \times \text{multiplicador})}{\text{número de clientes}}$$

Onde o multiplicador é representado por 1.000.000,00.

De acordo com BACEN, (2017):

O Ranking de Reclamações tem como objetivo contribuir para a transparência das ações do Banco Central do Brasil, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas pelo BACEN em cada período de referência. Adicionalmente, o ranking permite à sociedade, em particular aos clientes e aos usuários de serviços bancários, identificar com mais clareza a natureza das reclamações registradas neste Banco Central do Brasil em desfavor de cada instituição financeira, de forma a facilitar a escolha da instituição que melhor atende às suas necessidades.

## 2.2 CONFLITOS DE AGÊNCIA

De acordo com Jensen e Meckling (1976) todo contrato no qual uma ou mais pessoas denominadas de principal se relacionam com outra pessoa denominada agente para realizar algum serviço em seu nome, repassando alguma delegação de autoridade e decisão do agente. Neste sentido na relação cliente versus bancos pode ser definida como uma relação de agência, na qual o cliente seria o principal e o banco o agente.

Os consumidores em geral têm um papel muito importante nos conflitos de agência uma vez que estes têm o poder de avaliar os produtos e serviços entregues, esse feedback pode ser feito de diversas maneiras seja pessoalmente, por pesquisas de satisfação, de mercado, grupos sociais etc. (PRENDERGAST, 2002).

Essa relação de agência entre o consumidor e Banco tem sido referência diante do crescimento da concorrência onde as instituições financeiras vem buscando formas

de melhorar seu desempenho sempre olhando para ótica do cliente, procurando atender as suas necessidades e aumentar assim seu nível de satisfação (BARCELLOS et.al. 2008). Além disso estas instituições estão sempre atentas com a imagem que é transmitida ao mercado, a reputação neste contexto é o maior ativo de um banco, desta forma a preocupação com a imagem percebida pelos clientes é fator relevante que deve ser acompanhado pelo gestor da instituição financeira (MARTINS RODRIGUES, 2014).

Uma forma de acompanhar essa percepção dos clientes é analisar os feedbacks deixados pelos clientes, onde as reclamações de clientes por instituições financeiras registradas no BACEN analisadas neste trabalho é uma ferramenta que pode ser utilizada como feedback para os gestores dos bancos, nos quais estes podem analisar estas reclamações, atuando nas melhorias do atendimento e processos relacionados, buscando minimizar esses conflitos de agência.

É importante que as instituições financeiras e seus gestores entendam o real valor percebido pelo cliente, essa gestão permite que as instituições conheçam melhor seus clientes e o mercado, adequando as necessidades expressas por estes (clientes e mercado), atuando com argumentos de valor e não somente preço (DOMINGUEZ, 2000).

Além disso, quanto maior o número de reclamações maior seria a insatisfação dos clientes, logo essa é uma importante medida de avaliação desempenho dos bancos no que se refere a qualidade dos serviços prestados (LASSAR, 2000).

Para Karpoff e Martin (2008), as implicações em imagem negativa para as empresas geram maiores custos e despesas, uma vez que para reverter essa imagem haveria um esforço maior, onde implicaria a empresa a adotar políticas de monitoramento e controle, aumentando o custo das operações. Logo uma redução

nas reclamações seria fruto de uma boa gestão e uma boa gestão poderá produzir bons resultados.

## 2.3 ANALISE DE DESEMPENHO

Nos anos 90 iniciou-se no Brasil a abertura comercial, juntamente com essa mudança houve também a preocupação das empresas em relação a eficiência no atendimento e às necessidades dos clientes (PÉRICO et al., 2008). O setor bancário seguiu a mesma proposta onde adotaram novas tecnologias de gestão que proporcionam maior satisfação ao cliente, tornando a instituição mais competitiva, eficiente e melhorando sua rentabilidade a longo prazo (CERETTA; NIEDERAUER, 2001).

Essa automatização dos serviços visa, redução de despesas principalmente despesas com pessoal além de contribuir para crescimento das receitas com prestação de serviços, tarifas bancárias, entendendo que segundo Becker et al. (2003) em seu estudo sobre eficiência bancária, bancos que mais investiram em tecnologia são mais eficientes.

Para acompanhamento destes resultados os bancos utilizam de indicadores que expressam se estas estratégias estão gerando resultado. Conforme Périco et al. (2008) a mensuração de eficiência se dá pela maior produtividade com menor custo. Neste sentido a relação entre a receita e as despesas operacionais das instituições financeiras pode mensurar o índice de eficiência que ela se encontra em determinado período, entendendo que segundo Neves Júnior et al. (2007) o grau de eficiência operacional pode sofrer interferência de fatores externos como conjuntura econômica.

Desta forma, de acordo com Macedo et al. (2006) para análise de desempenho das empresas são discutidos quais indicadores usar e como aplica-los de forma a criar uma avaliação justa do desempenho e performance das empresas, essa discussão é presente no dia a dia das empresas. Além disso, a remuneração dos funcionários também influencia positivamente o desempenho das instituições financeiras (BRANDÃO et. al., 2017). Assim, fatores qualitativos e quantitativos devem ser considerados para análise do desempenho econômico e financeiro de uma empresa.

O relacionamento com o cliente esta positivamente correlacionado com medidas de desempenho financeiros, tais como, margem de juros, retorno sobre os ativos, e adequação de capital (DUNCAN E ELLIOTT, 2004).

Na literatura são várias as pesquisas que estudaram fatores que podem impactar o resultado dos bancos. Em relação ao tamanho da instituição podemos destacar a análise de Vinhado (2014), que estudou a influência de variáveis macro e microeconômicas sobre a rentabilidade de ativos dos bancos no país, tanto em títulos financeiros quanto em operações de crédito, concluindo que quanto maior o banco maior a rentabilidade dos ativos.

Macedo e Cavalcante (2009), analisaram o desempenho dos bancos utilizando a metodologia DEA sobre indicadores dos bancos, com objetivo de definir bancos eficientes e ineficientes e encontrou relação entre o tamanho do banco, onde bancos mais eficientes são respectivamente bancos maiores. E ainda que o crescimento dos bancos não seja persistente a sua rentabilidade é persistente (SHEHZAD, HAAN; SCHOLTENS, 2013).

A concentração das instituições bancárias também é fator positivo na lucratividade destas instituições segundo Short (1979) em seu estudo sobre a taxa de lucro de 60 bancos e sua concentração no mercado, concluiu que bancos com maior

concentração possuem maior lucratividade. Assim como em outras empresas os bancos buscam a maximização do lucro, e para acompanhar o desempenho destas instituições é preciso analisar todas as variáveis que afetam o lucro, possibilitando assim compreender melhor o desempenho dos gestores na tomada de decisão (DIETRICH; WANZENRIED, 2011). Essas variáveis podem ser acompanhadas analisando os índices financeiros que relacionam as receitas com as despesas operacionais, uma vez que as receitas e as despesas são variáveis influentes na performance dos lucros (BODLA; VERMA, 2006). De acordo com Staikouras e Wood (2011) o gerenciamento destas variáveis oferece uma oportunidade importante e consistente para a melhoria da lucratividade.

Karpoff et al. (2008) e Koster et al. (2017) analisaram o impacto das penalidades judiciais ocorrentes de multas no valor das ações e na rentabilidade das empresas onde demonstraram que o valor reduz à medida que os investidores percebem possibilidade de a empresa sofrer sanção financeira, uma vez que a confiança é diminuída.

Diante de todo referencial teórico acima relatado definimos como hipótese de estudo:

H1: Instituições financeiras com mais reclamações tem menor lucratividade;

Uma vez que se espera que a instituição com menor reclamação tenha processos melhores estruturados e definidos podendo influenciar positivamente em seus resultados econômicos.

## Capítulo 3

### 3 METODOLOGIA

Para responder a hipótese levantada foram coletados dados econômicos e financeiros bem como a relação de reclamações por instituições financeiras do *site* Banco Central do Brasil (BACEN). Construimos então, um modelo com dados em painel sobre o qual aplicamos uma estimação por efeitos fixos. Para evitar qualquer efeito agregado (ou de mercado) que possa influenciar nos resultados das análises, como por exemplo, crescimento da economia, mudanças na demanda, tecnologia, ambiente institucional foi aplicado o efeito fixo de tempo, tornando assim resultados robustos a estes tipos de problemas.

O Banco Central do Brasil disponibiliza informações econômica e financeiras de instituições financeiras mensalmente, porém os índices de reclamações a partir de 2016 passaram a ser apresentados semestralmente, desta forma a disponibilização dos dados requer a realização desta pesquisa com informações de períodos semestrais.

#### 3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Utilizamos o período de 2014 a 2017 separados por semestre. O período corresponde a 157 instituições financeiras e a análise contempla 537 observações. A determinação do período se deu pelo fato da metodologia de cálculo para apuração das reclamações registradas no BACEN diferir em período anterior em que somente era considerado cliente correntista para o cálculo aquele cujo saldo em banco era maior que R\$ 1.000,00 reais, atualmente o cálculo não faz essa restrição

considerando todos os clientes correntistas no cálculo independente do saldo em conta bancária.

### 3.2 MODELO UTILIZADO

A seguir apresentamos o modelo utilizado para esta pesquisa:

$$LR_{it} = \beta_0 + \beta_1 Re_{it} + \beta_2 Re_{it-1} + \sum_{j=1}^n \alpha_j Controle_{it}^j + \varepsilon_i$$

Para mensurar o impacto destas reclamações sobre performance de resultados, utilizamos para cálculo do modelo a variável dependente chamada de lucratividade ( $Lr$ ), neste caso a lucratividade será representada pelo indicador *Return on Assets* (ROA) que é calculado pelo quociente de lucro líquido e ativo total. O resultado indica o lucro obtido para cada R\$ 1.00 de ativos, ou seja, quanto maior melhor a performance dos bancos, é também uma mediada de nível de eficácia gerencial de uma empresa (JOSHI; KHULLAR, 2013).

As variáveis que mensuram as reclamações (Re) a serem analisadas neste estudo serão representadas pelas reclamações de clientes procedentes (Rep), reclamações de clientes não procedentes (Repn) e pelas reclamações totais por clientes (Rect). Todas essas medidas foram divididas pelo total de clientes no semestre de referência.

As variáveis de controle abordadas nesta pesquisa foram escolhidas levando em consideração aquelas variáveis que podem afetar a lucratividade da instituição. Neste sentido as variáveis de controle estudadas são: Ativo total ( $At$ ), Despesas administrativas ( $Adm$ ), Despesas com pessoal ( $Pe$ ), Patrimônio líquido ( $Pl$ ), Operações com crédito ( $Opcred$ ) e Operações de arrendamento mercantil ( $Oparrend$ ), que de acordo com Petria (2015) conclui-se que estas dentre outras variáveis têm

influência sobre o desempenho dos bancos. Importante ressaltar que as variáveis contábeis Ativo total (At) e Patrimonio Líquido (PI) estão em medida de log, as demais foram escalonadas pelo Ativo Total.

O Quadro 1 relaciona todas as variáveis utilizadas no modelo, descrevendo sua mensuração e classificação. A variável dependente representada aqui pelo ROA, uma medida de desempenho muito utilizado pelas empresas. As variáveis relacionadas com as reclamações registradas no BACEN são separadas em reclamações procedentes por clientes; que são aquelas analisadas pelo BACEN e após um determinado prazo e esgotada todas as variáveis de negociações entre o cliente e a instituição financeira são classificadas como procedentes; as reclamações não procedentes que são registradas, porém não foram consideradas procedentes de acordo com a avaliação do BACEN; e o total de reclamações dividido pelo total de clientes.

<b>Tipo de Variável</b>	<b>Código</b>	<b>Definição</b>	<b>Mensuração</b>
Dependente	<i>Lr</i>	<i>Return on Assets</i> (ROA)	Lucro Líquido/Ativo Total
Variáveis de Interesse	<i>Rep</i>	Reclamações procedentes/clientes	Banco Central do Brasil
	<i>Repn</i>	Reclamações não procedentes/clientes	Banco Central do Brasil
	<i>Rect</i>	Total de reclamações/ Total de clientes	Total de reclamações / número de clientes
Controles	<i>At</i>	Ativo Total	Balanço Patrimonial
	<i>PI</i>	Patrimônio Líquido	Balanço Patrimonial
	<i>Pe</i>	Despesas com pessoal	Demonstração de Resultados
	<i>Adm</i>	Despesas administrativas	Demonstração de Resultados
	<i>Opcred</i>	Receitas com intermediação financeiras	Demonstração de Resultados
	<i>Oparrend</i>	Receitas com intermediação financeiras	Demonstração de Resultados

**QUADRO 1: DESCRIÇÃO DAS VARIÁVEIS**

Nota: Elaborado pela autora

## Capítulo 4

### 4 RESULTADOS

#### 4.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

A Tabela 1 demonstra as estatísticas descritivas das variáveis utilizadas no modelo para análise das regressões, todas as variáveis possuem 537 observações, nota-se que o ROA possui uma média de .0044101, sendo seu mínimo de -.8647581 no qual indica que alguma instituição financeira obteve prejuízo em um determinado período e seu máximo chega a .1689274. As reclamações totais possuem grande amplitude saindo de 0 (mínimo) até 6.333333 (máximo) isso também é observado nas reclamações procedentes (Rep) e não procedentes (Repn). Ainda se verifica que existem instituições que não possuem operações de crédito (Opcred) e operações de arrendamento mercantil (Oparrend) pois o mínimo é zero.

**TABELA 1: ESTATÍSTICA DAS VARIÁVEIS**

Variável	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
<i>Roa</i>	.0044101	.0545813	-.8647581	.1689274
<i>Rep</i>	.0050602	.0536345	0	.6666667
<i>Repn</i>	.0285227	.3185287	0	6.333333
<i>Rect</i>	.0335829	.3382507	0	6.333333
<i>Pl</i>	.1963628	.176634	-2951629	.9800897
<i>At</i>	14.78515	2.490597	9.349929	21.11704
<i>Pe</i>	.0159453	.0364271	0	.4019666
<i>Adm</i>	.0307855	.0400348	.0014912	.3494037
<i>Opcred</i>	.0823429	.0942556	0	.5707133
<i>Oparrend</i>	.0017423	.0111738	0	.2165361

Nota: Elaborado pela autora

## 4.2 ANÁLISES DAS REGRESSÕES

A Tabela 2 apresenta os resultados das regressões realizadas a partir do modelo apresentado anteriormente. Em todas as regressões apresentadas é utilizado o estimador de efeitos fixos e também são considerados efeitos fixos de tempo. Nas regressões (1) e (2) são utilizadas reclamações procedentes por clientes, nas regressões (3) e (4) reclamações não procedentes por cliente e nas (5) e (6) utilizamos o total de reclamações por clientes. Para cada par de regressões com o mesmo índice de reclamações variamos a inclusão ou não do índice de reclamações no passado, sendo as colunas pares regressões em que consideramos apenas o valor do índice de reclamações contemporâneo às demais variáveis da regressão. Nas colunas ímpares, consideramos também o efeito das reclamações ocorridas no semestre anterior.

Ao analisarmos o impacto das reclamações procedentes, regressões (1) e (2) da Tabela 2, notamos que há uma associação negativa entre este tipo de reclamação e o desempenho das instituições financeiras. Vale dizer que não encontramos associação entre o passado deste tipo de reclamação sobre o ROA e que mesmo controlando por reclamações passadas, a associação negativa permanece. Estes resultados podem estar associados ao fato de que bancos menos eficientes em gerar resultados financeiros também são os bancos que mais geram atritos com seus clientes.

Ao analisarmos as regressões (3) e (4) os resultados parecem um pouco diferentes. As reclamações não procedentes também estão negativamente associadas ao ROA das instituições financeiras quando olhamos a defasagem, mas parecem que estão positivamente associadas em termos presentes. No caso em que

utilizamos apenas as reclamações não procedentes no presente, o efeito não é significativo. É importante dizer que de forma líquida o impacto desse tipo de reclamação parece ser negativo, pois o efeito contemporâneo é menos do que o efeito da defasagem. Ou seja, apenas se uma reclamação a mais desse tipo aumenta o ROA presente, ao longo do tempo o efeito se reverte.

Por fim, as regressões com reclamações totais, (5) e (6), também apresentaram impacto negativo sobre o ROA. Quando incluído o termo defasado, apenas este último é significativo. Estes resultados reforçam os resultados que discutimos antes: instituições que apresentam mais reclamações na média também são instituições com menor ROA. Mais do que isto, como estamos olhando o impacto das reclamações do passado sobre o ROA, podemos interpretar os resultados como causais neste caso. Assim, os resultados indicam que bancos com mais reclamações totais hoje devem apresentar menor ROA no futuro.

Alguns controles incluídos nas análises também parecem afetar a lucratividade. De uma forma geral, podemos destacar aqui que as despesas administrativas que têm efeitos negativos sobre o ROA em todas as regressões. Já as despesas com pessoal e operações de arrendamento mercantil não apresentaram resultado significativos sobre o ROA. Os demais controles, ativo total, patrimônio líquido e operações de crédito, são associados positivamente com a lucratividade da instituição.

De forma geral este estudo encontra evidências que o feedback dos clientes é fator relevante associado ao desempenho econômico das instituições financeiras. No mercado atual onde a competição está cada dia mais acirrada, levar em consideração a opinião dos clientes em relação aos serviços prestados pode ajudar as instituições a rever seus processos e modelagens de negócios, além disso nortear ações futuras

para geração de novos clientes, uma vez que a imagem desta instituição está sendo avaliada no BACEN.

**TABELA 2: REGRESSÕES EM PAINEL**

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<i>Rec(t)</i>	-0.110*** (0.000)	-0.0775*** (0.000)	0.0261** (0.036)	0.00532 (0.319)	0.00451 (0.670)	-0.00655* (0.068)
<i>Rec(t-1)</i>	-0.0206 (0.210)		-0.114*** (0.000)		-0.0860*** (0.000)	
<i>I_AT</i>	0.0733*** (0.003)	0.0784*** (0.000)	0.0731*** (0.003)	0.0788*** (0.000)	0.0738*** (0.003)	0.0787*** (0.000)
<i>I_PL</i>	0.617*** (0.000)	0.591*** (0.000)	0.614*** (0.000)	0.592*** (0.000)	0.616*** (0.000)	0.592*** (0.000)
<i>opcred</i>	0.572*** (0.014)	0.389 (0.157)	0.577** (0.013)	0.388 (0.159)	0.572** (0.014)	0.388 (0.159)
<i>oparend</i>	0.690 (0.589)	0.165 (0.254)	0.700 (0.581)	0.169 (0.240)	0.694 (0.589)	0.168 (0.244)
<i>I_pessoal</i>	0.575 (0.508)	0.185 (0.561)	0.566 (0.514)	0.182 (0.570)	0.545 (0.527)	0.181 (0.571)
<i>I_ADM</i>	-1.830*** (0.000)	-1.520*** (0.000)	-1.842*** (0.000)	-1.510*** (0.000)	-1.815*** (0.000)	-1.510*** (0.000)
<i>R-sq</i>	0.642	0.598	0.642	0.597	0.641	0.597
<i>Adj. R-sq</i>	0.630	0.589	0.631	0.588	0.630	0.588
<i>N</i>	365	537	365	537	365	537

\*significância a 10%, \*\* significância a 5% e \*\*\*significância a 1%.

Nota: (1) e (2) são utilizadas reclamações procedentes por cliente, (3) e (4) reclamações não procedentes por cliente e (5) e (6) reclamações totais por cliente.

## Capítulo 5

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho é analisar se as reclamações de clientes registradas no BACEN sobre as instituições financeiras possuem alguma influência sobre a performance do lucro destas instituições, analisando os efeitos sobre o tempo corrente e o tempo futuro.

Para alcançar este objetivo é aplicado um modelo de regressão em painel com efeito fixo definindo como variável dependente o *Return on Assets (ROA)*, as variáveis de interesse todas relacionadas com as reclamações por clientes registradas no BACEN e variáveis de controle: Ativo total, Despesas administrativas, Despesas com pessoal, Operações de crédito, Operações de arrendamento mercantil e Patrimônio líquido.

Sobre estas variáveis aplicamos o efeito fixo de tempo buscando reduzir possíveis efeitos que não estejam presentes nas variáveis definidas, como por exemplo crescimento da economia, mudanças na demanda, tecnologia, ambiente institucional.

De acordo com os resultados apresentados no capítulo 4, conclui-se que as reclamações de clientes por instituição financeira estão associadas a performance do lucro aqui representado pelo indicador ROA, essa associação é entendida uma vez que as reclamações geradas são fruto de alguma insatisfação do cliente e esta insatisfação pode estar ligada a algum processo interno desenvolvido equivocadamente ou até mesmo que precisa ser melhorado. Percebemos esse resultado analisando as reclamações tanto no tempo presente quanto no tempo futuro. Neste sentido podemos

assumir que as ações para reduzir as reclamações atuais não estão sendo realizadas ou até mesmo não estão sendo realizadas com tamanha importância para o fato, pois estas reclamações continuam influenciando negativamente os resultados futuros que nos leva a crer que os gestores não estão atuando corretamente sobre as mesmas.

Até o momento as reclamações registradas no BACEN podem não ter tido tamanha importância dentro das análises das instituições financeiras, porém, a partir deste resultado podemos concluir que estes feedbacks de clientes são fatores que devem ser analisados dando sua devida importância, pois os resultados mostram que seu comportamento influencia o desempenho econômico das instituições.

Desta forma este resultado vem a contribuir para a literatura como norteador das ações necessárias para redução das reclamações registradas no BACEN, uma vez que se conclui tal importância das mesmas na relação com a lucratividade e ainda poderá auxiliar o investidor em sua tomada de decisão, além disso este estudo é uma importante contribuição para literatura acadêmica, devido até o momento não serem observados estudos relacionado ao tema.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN. **Ranking de instituições por índice de reclamações**. 2017. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking>>. Acesso em: 17 nov. 2017.

ZACHARIAS, Maria Luiza, B.; FIGUEIREDO, Kleber, F.; ALMEIDA, Victor Manoel, C. Determinantes da satisfação dos clientes com serviços bancários. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, p. 31, 2008.

BECKER, João Luiz; LUNARDI, Guilherme Lerch; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud. Análise de eficiência dos bancos brasileiros: um enfoque nos investimentos realizados em tecnologia de informação (TI). **Revista Produção**, v. 13, n. 2, p.77, 2003.

BODLA, B. S.; VERMA, Richa. Determinants of profitability of banks in India: A multivariate analysis. **Journal of Services Research**, v. 6, n. 2, p. 75, 2006.

BRANDÃO, Isac de Freitas et. al. Value allocation to stakeholder employees and its effect on the competitiveness of the banking sector. **Revista brasileira de gestão de negócios**, v. 19, n. 64, p. 11-24, 2017.

CERETTA, Paulo Sergio; NIEDERAUER, Carlos Alberto Pittaluga. Rentabilidade e eficiência no setor bancário brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p. 7-26, 2001.

DA SILVA VINHADO, Fernando. Evidências Empíricas sobre a Rentabilidade dos Ativos dos Bancos no Brasil antes da Crise Americana do Subprime. **Revista Evidenciação Contábil & Finanças**, v. 2, n. 3, p. 73-87, 2014.

DA SILVA MACEDO, Marcelo Alvaro; MELO SANTOS, RODRIGO; FARIAS DA SILVA, FABRÍCIA DE. Desempenho organizacional no setor bancário brasileiro: uma aplicação da análise envoltória de dados. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**. v. 7, n. 1, p. 22-25, 2006.

DA SILVA MACEDO, Marcelo Alvaro; CAVALCANTE, Glaydson Teixeira. Performance de agências bancárias: aplicando DEA a múltiplas perspectivas do desempenho. **Revista Contemporânea de Contabilidade**, v. 6, n. 12, p. 87-108, 2009.

DAS NEVES JÚNIOR, Idalberto José; RIBEIRO, Francilanes SOARES; MENDES, Frederico. **Eficiência Operacional**: uma análise exploratória dos 50 maiores bancos brasileiros pelo ranking Bacen. Congresso USP de Controladoria e Finanças,7, p. 9-13, 2007.

DIETRICH, Andreas; WANZENRIED, Gabrielle. Determinants of bank profitability before and during the crisis: Evidence from Switzerland. **Journal of International Financial Markets, Institutions and Money**, v. 21, n. 3, p. 307-327, 2011.

DOMINGUEZ, Sigfried Vasques. O valor percebido como elemento estratégico para obter a lealdade dos clientes. **Caderno de pesquisas em administração**, v. 7, n. 4, p. 53-64, 2000.

DUNCAN, Elizabeth; ELLIOTT, Greg. Efficiency, customer service and financial performance among Australian financial institutions. **International Journal of bank marketing**, v. 22, n. 5, p. 319-342, 2004.

JENSEN M.; MECKLING, W. Theory of the firm: Managerial behavior, agency cost, and ownership structure. **Journal of Financial Economics**, v. 3, n. 4, p. 30-78, 1976.

JOSHI, Uspana; KHULLAR, Neeti. Determinants of profitability of commercial banks in Índia. **Clear International Journal of Research in Commerce & Management**, v.4, n. 3, p.71-76, 2013.

KARPOFF, Jonathan M.; LEE, D. Scott; MARTIN, Gerald S. The cost to firms of cooking the books. **Journal of Financial and Quantitative Analysis**, v. 43, n. 3, p. 581-611, 2008.

KOSTER, Hannes; PELSTER, Matthias. Financial penalties and bank performance. **Journal of Banking & Finance**, v. 79, p. 57-73, 2017.

LADEIRA, Florinda Figueiredo Borges. **Intervenção estatal na economia: o Banco Central e a execução das políticas monetária e creditícia**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, p. 64-120, 2011.

LASSAR, Walfried M. et al. Service quality perspectives and satisfaction in private banking. **Journal of services marketing**, v. 14, n. 3, p. 244-271, 2000.

LEE, Eun Young; PARK, Chan Su. Does advertising exposure prior to customer satisfaction survey enhance customer satisfaction ratings?. **Marketing Letters**, v. 26, n. 4, p. 513-523, 2015.

MARTINS RODRIGUES, Jorge José et al. Reputação e imagem nos bancos portugueses do PSI 20, no período 2007-2012. **Revista Universo Contábil**, v. 10, n. 3, p. 155-171, 2014.

PAULA, Luiz Fernando de. Financiamento, crescimento econômico e funcionalidade do sistema financeiro: uma abordagem pós-keynesiana. **Estudos Econômicos**, v. 43, n. 2, p. 363-396, 2013.

PAUL, Justin et al. Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. **International Journal of Bank Marketing**, v. 34, n. 5, p. 606-622, 2016.

PÉRICO, Ana Elisa et al. Eficiência bancária: os maiores bancos são os mais eficientes? Uma análise por envoltória de dados. **Gestão e Produção**, v. 15, n. 2, p. 421-431, 2008.

PETRIA, Nicolae; CAPRARU, Bogdan; IHNATOV, Iulian. Determinants of banks' profitability: evidence from EU 27 banking systems. **Procedia Economics and Finance**, v. 20, p. 518-524, 2015.

PRENDERGAST, Canice. Consumers and agency problems. **The Economic Journal**, v. 112, n. 478, p.34-51, 2002.

SCHWINGEL, Charles Jorge. A automação bancária e a satisfação do cliente do Banco do Brasil. 2001. **Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Disponível em: <[http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/2109\\_2001](http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/2109_2001)>. Acesso em: 17 Ago. 2017.

SHEHZAD, Choudhry Tanveer; DE HAAN, Jakob; SCHOLTENS, Bert. The relationship between size, growth and profitability of commercial banks. **Applied Economics**, v. 45, n. 13, p. 1751-1765, 2013.

SHORT, Brock K. The relation between commercial bank profit rates and banking concentration in Canada, Western Europe, and Japan. **Journal of Banking & Finance**, v. 3, n. 3, p. 209-219, 1979.

STAIKOURAS, Christos K.; WOOD, Geoffrey E. The determinants of European bank profitability. **International Business & Economics Research Journal (IBER)**, v. 3, n. 6, p. 57-68, 2011.