

Análise da Rentabilidade no Setor Bancário Brasileiro

Profitability analysis in the Brazilian banking sector

Ana Paula Utasi Araujo

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado

ana_utasi@hotmail.com

Johnny Silva Mendes

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado

johnnyssmm@gmail.com

RESUMO

Dada a importância de bons indicadores econômicos para as organizações e tendo em vista o papel fundamental dos bancos para o bom funcionamento da economia, esse estudo visa testar estatisticamente por meio da correlação de Pearson se variáveis internas e externas aos bancos de varejo no Brasil têm influência sob a rentabilidade econômica desse setor, medida pelos indicadores ROE e ROA. Identificou-se que Capilaridade de agências, Tamanho, Base de clientes e Taxa de rotatividade de pessoal influenciam sua rentabilidade. A heterogeneidade dos resultados encontrados por pesquisas em diferentes países e períodos sugere que características individuais interferem nas análises. Os testes feitos nesse trabalho trazem contribuição não somente aos bancos como também aos stakeholders desse setor.

Palavras chaves: Bancos, Rentabilidade, Indicadores Econômicos.

ABSTRACT

In relation to the importance of good economic indicators for organizations and the fundamental role of the banks to assist with the growth of the economy. This study aims to test statistically by means of Pearson's correlation if bank's variables and macroeconomic variables have influence on their profitability economic, measured by ROE and ROA indicators. The analysis concluded that number of branches, size (asset log), number of customers and employee turnover affect banks profitability. Heterogeneous results dependent on country and time period suggest that individual characteristics may influence the analysis. This study can be useful for banks and stakeholders.

Palavras chaves: Banks, Profitability, Economic indicators

1 INTRODUÇÃO

O segmento bancário possui grande representatividade no cenário econômico, tendo obtido 83,1 bilhões de lucro líquido no ano de 2015 (Federação Brasileira de Bancos [FEBRABAN], 2016). A sua riqueza é constituída principalmente pelo *spread* bancário, diferença entre taxas de juros fornecidas e cobradas dos seus credores e devedores, respectivamente.

Essas instituições financiam atividades produtivas de diversos agentes econômicos, são responsáveis pela transferência de recursos dos agentes superavitários para os deficitários, geram empregos e fomentam o consumo. A intermediação financeira possibilita alocação eficiente dos recursos financeiros, pois havendo aumento do montante captado pelos bancos, conseqüentemente mais recursos estarão disponíveis para serem emprestado. Recursos esses que servirão para movimentar a economia, visto que as empresas tendem a utilizá-lo no desenvolvimento de seus negócios. Um setor bancário sadio e lucrativo é de extrema importância para o bom funcionamento do sistema financeiro (Athanasoglou, 2008; King & Levine, 1993; Nunes & Menezes, 2013)

Os bancos têm diferenciado suas operações e aumentado o foco no bom relacionamento com seus clientes para a manutenção e desenvolvimento dos seus negócios. Segundo (Brito, 2008) a demanda por desempenho superior faz com que o setor bancário se sobressaia como um dos mais evoluídos na economia brasileira.

A relevância das instituições financeiras e a gama de artigos que tratam sobre a rentabilidade em bancos (Naceur, 2003; Goddard, Molyneux & Wilson, 2004; Athanasoglou, Brissimis & Delis, 2008; Ponce, 2013; Mendes, 2015) tornaram-se subsídios para que essa análise traga contribuição ao meio acadêmico e corporativo ao analisar a influência de determinadas variáveis sob a rentabilidade de bancos de varejo no Brasil. Seu objetivo é servir de ferramenta para tornar a gestão dos bancos de varejo no Brasil mais eficiente. O conhecimento das variáveis que podem influenciar na rentabilidade dos bancos permite aos *stakeholders* obterem conhecimento prévio sobre a instituição e serem capazes de identificar fatores que possam ter impactos sobre ela.

O presente trabalho está organizado apresentando primeiramente introdução, seguida pela revisão da literatura acerca da rentabilidade bancária, metodologia, resultado dos dados, e em seu fechamento está composto pelas conclusões, limitações do trabalho e recomendações para futuras análises.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PANORAMA DO SISTEMA FINANCEIRO

Segundo (De Almeida et al., 2012), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) foi formado com o início do Banco do Brasil, em 1810. Em 1964, foram criados o Conselho Monetário Nacional, o Banco Central da República do Brasil, o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico. A regulação das instituições é realizada pelo órgão deliberativo que é o Conselho Monetário Nacional, é composto por: Banco Central do Brasil, a Comissão de Valores Mobiliários, a Superintendência Seguros Privados e a Secretaria da Previdência Complementar.

O SFN é compreendido como um conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam transferir recursos dos agentes econômicos superavitários para os deficitários Neto (2016). A função econômica social do SFN é realizar o processo de distribuição de recursos no mercado identificando, por meio da poupança disponível em poder dos agentes econômicos, participação crescente de capitais para direcioná-los aos setores produtivos carentes de recursos, através de intermediários e instrumentos financeiros (Neto, 2016).

A necessidade de ter um bom conhecimento do sistema financeiro é crescente ao longo do tempo, por conta de importância que ele exerce na economia, além da maior complexidade que suas operações vêm apresentando. O autor também divide o SFN em dois grandes grupos, o subsistema normativo que é composto das instituições que definem e executam as regras de funcionamento do sistema, e o subsistema de intermediação que é formado por instituições que promovem que proporcionam a transferência de recursos entre vários agentes de mercado seguindo as orientações e diretrizes estabelecidas pelo subsistema normativo.

2.1.1 ESTUDOS INTERNACIONAIS SOBRE RENTABILIDADE BANCÁRIA

Os primeiros estudos acerca da rentabilidade de bancos foram publicados no *Journal of Banking and Finance* e se iniciaram a partir do ano de 1979. Short (1979) com a utilização de regressão linear analisa 60 bancos e relaciona suas taxas de lucro com a concentração do mercado bancário no Canadá, Europa Ocidental e Japão, e encontra evidências de que quanto maior a concentração, maior a lucratividade. Bourke (1989) utiliza a mesma metodologia para estudar o desempenho de 90 bancos, entre eles europeus, norte americanos e australianos, e concluiu que a rentabilidade do ativo é afetada positivamente pela dimensão, pelo grau de liquidez e capitalização e negativamente pelo risco de crédito.

Molyneux e Thorthon (1992) utilizaram amostra de bancos de dezoito países europeus para analisaram os determinantes da rentabilidade bancária. Os resultados do estudo sugerem que bancos estatais são mais rentáveis que os privados e que o nível de concentração de mercado, as taxas de juro de mercado e de inflação e o nível de capital têm impacto positivo na rentabilidade.

Naceur (2003) utilizou modelo de dados em painel equilibrado, para analisar o desempenho de dez bancos na Tunísia entre 1980 e 2000. Concluiu que o tamanho tem um impacto negativo nos resultados, admitindo existência de ineficiências de escala. E os fatores macroeconômicos, taxa de inflação e a taxa de crescimento do PIB têm relação positiva com a rentabilidade.

Goddard et al. (2004) através do modelo de dados de painel dinâmico analisam 665 bancos de seis países europeus, sendo eles Espanha, Reino Unido Dinamarca, França, Alemanha e Itália, entre os anos de 1992 a 1998. Verificam que o tamanho dos bancos apresenta uma relação positiva com sua rentabilidade.

Athanasoglou, Brissimis, Delis (2008) analisaram bancos gregos entre 1985 e 2001 por meio do GMM (*Generalized Method of Moments*), técnica de análise de dados em painel. As taxas de crescimento do PIB e de inflação apresentaram relação positiva com a rentabilidade, e o tamanho do banco não foi estatisticamente significativo.

Perera, Skully e Chaudhry (2013) entre os anos de 1992 e 2007, utilizaram painel dinâmico de 119 bancos de países do sul asiático para analisar o comportamento da rentabilidade dos bancos em função de suas variáveis específicas, das condições de mercado e condições do país. Concluíram que o tamanho do banco leva a maior rentabilidade, comprovando existência de economias de escala.

Ponce (2013) estudou os fatores que explicam a rentabilidade de uma amostra de 89 bancos na Espanha, no período entre 1999 e 2009. Identificou que o elevado nível de rentabilidade está associado à elevada percentagem da alavancagem, o método utilizado foi o GMM. Os resultados sugerem também que a taxa de inflação e o PIB têm uma influência positiva na rentabilidade dos bancos.

Macedo (2014) analisou uma amostra de 16 bancos portugueses no período de 2002 a 2012. Utilizou três métodos distintos, o primeiro foi o Método dos Mínimos Quadrados Ordinários Agrupados (*Pooled OLS*), o segundo, o modelo de efeitos fixos (*Least Squares Dummy Variables model*), e o terceiro, o modelo de efeitos aleatórios. Com base nesses métodos concluiu que

alavancagem teve nível de significância alto no valor do ROE. Já as variáveis, taxa de crescimento do PIB e taxa de inflação tiveram nível de significância alto no valor do ROA.

Mendes (2015) analisou uma amostra com os quatro maiores bancos Cabo-Verdianos no período de 2005 a 2013. Utilizou o GMM para identificar relação entre a rentabilidade e determinadas variáveis. Os seus resultados mostraram que o PIB e a inflação têm uma relação positiva com a rentabilidade dos bancos. Por outro lado, o tamanho tende a influenciar negativamente a rentabilidade.

2.1.1.1 ESTUDOS NACIONAIS SOBRE RENTABILIDADE BANCÁRIA

Maffili e Souza (2011) analisaram no período entre os anos de 1999 a 2005, a existência de relação entre estrutura de capital e rentabilidade dos bancos de varejo brasileiros, por meio de técnicas econométricas de dados em painel e encontraram relação significativa entre as duas variáveis.

Bittencourt (2017) utilizou regressão múltipla com dados em painel no período de 2009 a 2013 e identificou que o PIB possui efeito positivo sobre a rentabilidade das instituições bancárias, visto ser reflexo do crescimento do país e ter relação direta com nível de desemprego. Em sua análise a variável inflação influencia negativamente a rentabilidade, pois é reflexo de instabilidade econômica.

Mantovani e Santos (2015) utilizaram dados em painel entre 2001 e 2010 para verificar relação entre alavancagem e rentabilidade dos bancos atuantes no Brasil. Encontraram relações significativas entre as variáveis.

Oliveira (2008) entre os anos de 1996 a 2006 utilizou as técnicas ANACOR e HOMALS, sendo a primeira para avaliação entre categorias de duas variáveis, e a segunda entre categorias de duas ou mais variáveis. A variável rentabilidade se comportou de maneira uniforme em relação ao tamanho.

3 METODOLOGIA

Segundo Gil (2010) a pesquisa descritiva pode ser feita com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis e a maioria das que são elaboradas com finalidade profissional fazem parte dessa categoria. E de acordo com Hair Jr et al. (2005) os dados quantitativos são mensurações em que se utilizam os números para representação das propriedades de algo, e devido

ao fato do seu registro ser diretamente numérico, os dados são utilizados para análise estatística. Baseada nessa definição, a pesquisa que melhor se enquadra nesse trabalho é descritiva quantitativa.

Com o auxílio do programa Microsoft Excel esse estudo utiliza estatística descritiva por meio das medidas de tendência central: média e mediana, e das medidas de dispersão: mínimo, máximo e desvio padrão. Pois de acordo com Hair Jr et al. (2005) a média e a mediana localizam o centro da distribuição e outras informações úteis possibilitando aos pesquisadores sintetizar e condensar informações para melhor compreendê-las. Ao passo que as medidas de dispersão descrevem a tendência de as respostas partirem da tendência central.

Para Hair Jr et al. (2005) os pesquisadores em administração frequentemente analisam se duas ou mais variáveis estão associadas. A associação existe quando as variáveis apresentam covariação que é encontrada quando uma variável muda em relação a outra. O coeficiente de correlação é utilizado para avaliar essa associação e fará parte desse estudo para enriquecer a análise e servir de apoio para melhores conclusões.

Com intuito de capturar maior representatividade, a amostra deste trabalho analisa no período de 2010 a 2015, os bancos mais representativos da população de bancos em total de ativos. Os quais de acordo com a FEBRABAN (2016), possuem mais de 88% do volume total de ativos entre os 10 maiores bancos. Sendo eles, Banco do Brasil (BB), Banco Itaú, Caixa Econômica Federal (CEF), Banco Bradesco e Banco Santander.

Conforme Marconi e Lakatos (2010), variável de controle é utilizada pelo investigador para neutralizar ou anular propositadamente em uma pesquisa. Seu propósito é impedir que interfira na relação entre as variáveis independente e dependente. A importância dela é evidente na investigação de situações complexas, quando se tem conhecimento da existência de mais de uma causa para um mesmo efeito, tendo influências de diversos fatores. Não havendo interesse do investigador ou não sendo possível analisá-los num experimento, toma-se a decisão de neutralizá-los para que não interfiram sobre o fenômeno estudado. As variáveis de controle desse estudo são tamanho, medido pelo Logaritmo natural (Tam) e estrutura de capital.

TABELA 1 - Equações utilizadas

| Equação | Variável |
|---|-------------------------------|
| Passivo Não Circulante / Patrimônio Líquido | Estrutura de Capital |
| Lucro Líquido / Total dos Ativos | <i>Return on Assets (ROA)</i> |
| Lucro Líquido / Patrimônio Líquido | <i>Return on Equits (ROE)</i> |

Fonte: dos autores

TABELA 2 - Variáveis de estudo

| Variáveis | Descrição | Base de dados |
|-------------------------|---|----------------------------|
| Base Clientes | De acordo com (Mckenna, 2009), clientes são o segredo do sucesso do negócio e as empresas falham na identificação de que a forma usada para atrair clientes pode ser mais importante do que a quantidade clientes que atraem. | Relatório anual dos bancos |
| Capilaridade Agências | Segundo (Campello e Brustein, 2005), capilaridade, no jargão bancário, refere-se à distribuição da presença física da instituição na maior quantidade de locais possíveis do país. | Banco Central |
| Estrutura Capital | Quociente entre capital próprio e capital de terceiros, também chamado de alavancagem. (Maffili et al., 2011; Macedo, 2014). | BM&FBOVESPA |
| Tamanho | Tamanho do ativo da empresa. (Naceur, 2003; Goddard et al., 2004). | Banco Central |
| Reclamações Procedentes | Para (Tschohl e Franzmeir, 1996), serviço de qualidade é muito mais do que uma ferramenta de venda, se torna uma vantagem competitiva no longo prazo, fazendo perdurar o relacionamento entre o banco e seus clientes. | BM&FBOVESPA |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| ROA | Retorno aos acionistas sobre o seu patrimônio, ou seja, a capacidade que a empresa tem em adicionar valor a ela mesma com seus próprios recursos. (Ponce, 2013; Mendes, 2015). | BM&FBOVESPA |
| ROE | Mede a capacidade dos recursos de uma empresa em gerar lucros. (Oliveira, 2008; Perera et al., 2013) | BM&FBOVESPA |
| Taxa de Inflação | Variação constante nos preços gerais da economia durante um intervalo de tempo. A medida oficial da inflação no Brasil é o índice IPCA - Índice de preços ao consumidor ampliado. (Neto, 2016) | IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística |
| Taxa de Crescimento do PIB | PIB – Produto Interno Bruto é representado pela soma do consumo, investimento, compras do governo e exportações Líquidas. (Neto, 2016). | Banco Mundial |
| Taxa de Rotatividade Pessoal | De acordo com (Anselmi, Angerami e Gomes, 1997), se dá pela relação entre colaboradores contratados e desligados. | Relatório anual dos bancos |

Fonte: dos autores

4 RESULTADOS

4.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

A estatística descritiva fornece um resumo das análises e observações que foram feitas ilustrando a tendência e a dispersão das variáveis ao longo do tempo.

Tabela 3 - Estatística descritiva

| Variáveis | Média | Mediana | D.D. | Mínimo | Máximo |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Clientes | 40.980.209 | 33.659.230 | 18.237.443 | 20.585.875 | 18.011.557 |
| Agências | 3.809 | 3.798 | 1.076 | 2.104 | 5.524 |
| E.C. | 1.3 | 1.0 | 1.4 | 0.0 | 4.3 |
| Tamanho | 20.5 | 20.5 | 0.4 | 19.7 | 21.1 |
| Reclam. | 3.393 | 2.683 | 2.150 | 732 | 9.655 |
| ROA | 1.4% | 1.4% | 0.4% | 0.1% | 2.1% |
| ROE | 16.7% | 18.4% | 5.3% | 6.9% | 6.5% |
| Inf. | 6.9% | 6.2% | 1.9% | 5.8% | 10.7% |
| PIB | 2.2% | 2.5% | 3.8% | -3.8% | 7.5% |
| Rot. | 9.9% | 10.5% | 4.1% | 3.4% | 19.8% |

Fonte: dos autores

Nota: Clientes = Base de clientes. Agências = Capilaridade de Agências. E.C. = Estrutura de Capital. Recl. = Reclamações Procentos. Inf. = Taxa de Inflação. PIB - Taxa de crescimento do PIB. Rot. = Taxa de Rotatividade de pessoal. Tam. = Tamanho. D.D. = Desvio padrão.

A Tabela 3 mostra o comportamento da média, mediana, desvio padrão, máximo e mínimo das variáveis de estudo. Quanto a proximidade da média e da mediana implicando inexistência de diferenças significativas entre os bancos, têm-se as variáveis Taxa de Rotatividade de pessoal, Capilaridade de agências, Tamanho, ROA, Taxa de crescimento do PIB e Taxa de inflação. Dentre essas, o desvio padrão do tamanho e o ROA tendem a zero no período analisado, indicando que sua dispersão em relação à média é baixa. Já as variáveis Taxa de Rotatividade de pessoal e Capilaridade de agências possuem desvio padrão mais alto e por isso indicam grande variabilidade durante o período.

4.1.1 MATRIZ DOS COEFICIENTES DE CORRELAÇÃO

Segundo Hair Jr et al. (2005) a correlação calcula a relação entre duas variáveis. O número que explica a correlação chama-se coeficiente de correlação e varia de -1,00 a + 1,00, sendo zero a representação da ausência total da associação entre duas variáveis métricas. Quanto maior o coeficiente de correlação mais forte é a relação entre as variáveis, se for positivo, as variáveis têm a mesma direção, caso negativo, têm direções inversas.

| | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|
| Recl. | 0,68 | 0,17 | -0,02 | 0,48 | 1,00 | | | | | |
| ROA | -0,3 | 0,03 | 0,26 | -0,14 | -0,28 | 1,00 | | | | |
| ROE | 0,18 | 0,31 | -0,14 | 0,31 | -0,23 | 0,21 | 1,00 | | | |
| Inf. | 0,53 | 0,07 | 0,02 | 0,56 | 0,52 | 0,10 | 0,02 | 1,00 | | |
| PIB | 0,05 | -0,17 | 0,02 | -0,53 | -0,64 | 0,09 | 0,10 | -0,8 | ** | 1,00 |
| Rot. | -0,33 | -0,72 | 0,13 | -0,46 | -0,11 | 0,42 | -0,29 | -0,04 | 0,03 | 1,00 |

Fonte: dos autores

Nota: Significância < 10% = * , < 5% = ** , < 1% = ***

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Campello e Brunstein (2005) ao analisarem a competitividade em bancos de varejo no Brasil concluíram que a qualidade do serviço oferecido contribui para o aumento da fidelização de clientes e geração de mais negócios para o banco. Bittencourt et al. (2017) recomendou a utilização de variável relativa a qualidade dos serviços prestados para futuros estudos relacionados a rentabilidade bancária. Recomendações também foram feitas por Cacintura (2016) que indicou a utilização do número de clientes e Macedo (2014), variável de estrutura de recursos humanos.

A proposta dessa pesquisa foi testar estatisticamente variáveis internas e externas aos bancos de varejo no Brasil para identificar possível influência delas sob a rentabilidade econômica do setor. A heterogeneidade dos resultados encontrados por pesquisas em diferentes países e períodos sugere que características individuais influenciam nas análises.

Ao seguir as recomendações de trabalhos anteriores (Macedo, 2014; Bittencourt et al., 2017; Cacintura, 2016) utilizou-se nesse estudo as variáveis Base de clientes, Capilaridade de agências e Taxa de rotatividade de pessoal. E a um nível de significância de 10%, identificou-se que Capilaridade de agências e Tamanho influenciam o ROE positivamente, ao passo que Base de clientes influencia o ROA negativamente. O ROA também é influenciado pela Taxa de rotatividade de pessoal, quando a significância é de 5%.

É possível concluir que os resultados encontrados trazem contribuição aos bancos, visto que a partir dessa análise foi possível conhecer a influência de algumas variáveis sobre a rentabilidade bancária. Sabendo-se da importância dessas instituições (Athanasoglou, Brissimis & Delis, 2008) a importância desse conhecimento se estende aos demais *stakeholders* desse setor.

As limitações encontradas nas análises foram o tamanho da amostra e o curto período de tempo analisado. Para futuros trabalhos relacionados ao tema, recomenda-se extensão da base de dados para um período mais longo e com utilização de dados trimestrais, e ampliação da quantidade de variáveis.

REFERÊNCIAS

- Anselmi, M. L., Angerami, E. L. S., & Gomes, E. L. R. (1997). Rotatividade e condições de trabalho em enfermagem nos hospitais do Município de Ribeirão Preto. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, 23(85/86), 31-41.
- Athanasoglou, P. P., Brissimis, S. N., & Delis, M. D. (2008). Bank-specific, industry-specific and macroeconomic determinants of bank profitability. *Journal of international financial Markets, Institutions and Money*, 18(2), 121-136.
- Bittencourt, W. R., Bressan, V. G. F., Goulart, C. P., Bressan, A. A., de Moura Costa, D. R., & Lamounier, W. M. (2017). Rentabilidade em Bancos Múltiplos e Cooperativas de Crédito Brasileiros. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 21, 22-40.
- Bourke, P. (1989). Concentration and other determinants of bank profitability in Europe, North America and Australia. *Journal of Banking & Finance*, 13(1), 65-79.
- Brito, E. (2008). Reputação e desempenho: uma análise empírica no setor bancário. *Revista Economia & Gestão*, 5(11), 117-142.
- Brunstein, I., & Campello, M. L. C. (2005). Uma análise da competitividade dos bancos de varejo no Brasil. *Revista GEPROS*, (1), Pag-82.
- Cacintura, F. T. (2016). *Fatores explicativos da rentabilidade do setor bancário: evidência empírica em Angola* (Doctoral dissertation, Instituto Superior de Economia e Gestão).
- de Almeida, M. S., Amaral, H. F., de Souza Francisco, J. R., & Bertucci, L. A. (2012). Influência da crise financeira mundial na estrutura econômica das instituições financeiras bancárias brasileiras e seus reflexos no Índice de Basileia: Uma abordagem comparativa. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 6(16), 73.

- Gil, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5o. ed. [S.l.]: São Paulo: Atlas, 2010. 175
- Goddard, J., Molyneux, P., & Wilson, J. O. (2004). The profitability of European banks: a cross-sectional and dynamic panel analysis. *The Manchester School*, 72(3), 363-381.
- Hair, J. et al. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. [S.l.]: Bookman Companhia Ed, 2005.
- Febraban. Estatísticas Econômicas e Bancárias. Painel Economico e Financeiro 2016. Jul. 2016. 2016. Citado na página 13.
- King, R. G., & Levine, R. (1993). Finance and growth: Schumpeter might be right. *The quarterly journal of economics*, 108(3), 717-737.
- Lakatos, E. M., & Marconi, M. D. A. (2010). Fundamentos da metodologia científica. In *Fundamentos da metodologia científica*.
- Macedo, J. E. M. D. (2014). *Rendibilidade bancária: um estudo empírico dos determinantes da rentabilidade no setor bancário português entre 2002 e 2012* (Doctoral dissertation).
- Maffili, D. W., & de Souza, A. A. (2011). Análise da rentabilidade dos maiores bancos brasileiros no período de 1999 a 2005.
- Mantovani, M. H. C., & dos Santos, J. O. (2015). Análise da relação entre alavancagem e rentabilidade dos bancos brasileiros listados na Bolsa de Valores de São Paulo no período de 2001 a 2010. *REGE-Revista de Gestão*, 22(4), 509-524.
- Mckenna, R. (2009). Competindo em tempo real: estratégias vencedoras para era do cliente nunca satisfeito. Rio de Janeiro: Campus, 1998. MAGALHÃES, MRA; MORETTI, SLA; PIZZINATTO, NK; OLIVEIRA, LCV Marketing de Relacionamento em Serviços Médicos Privados. XXXIII ENANPAD–Encontro Nacional da Associação dos Cursos de Pós-Graduação em Administração, São Paulo/SP, Brasil, 19-23.
- Mendes, V. V. C. (2015). *O sistema bancário de Cabo Verde: O desempenho dos bancos comerciais e os determinantes da rentabilidade* (Master's thesis, Universidade de Évora).

- Molyneux, P., & Thornton, J. (1992). Determinants of European bank profitability: A note. *Journal of banking & Finance*, 16(6), 1173-1178.
- Naceur, S. B. (2003). The determinants of the Tunisian banking industry profitability: Panel evidence. *Universite Libre de Tunis working papers*, 1-17.
- Neto, A. A. Mercado Financeiro. 13o. ed. [S.l.]: São Paulo: Atlas, 2016. 403 p.
- Nunes, T., Menezes, G., & Dias Jr, P. (2013). Reavaliação da rentabilidade do setor bancário brasileiro: uma abordagem em dados em painel (2000-2012). *Anais do XVI Encontro de Economia da Região Sul-ANPEC/SUL*, 01-16.
- Oliveira, D. D. (2008). A homogeneidade da rentabilidade bancária em relação a tamanho, origem de capital e operações de crédito (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).
- Perera, S., Skully, M., & Chaudhry, Z. (2013). Determinants of commercial bank profitability: South Asian evidence. *Asian Journal of Finance & Accounting*, 5(1), 365.
- Short, B. K. (1979). The relation between commercial bank profit rates and banking concentration in Canada, Western Europe, and Japan. *Journal of Banking & Finance*, 3(3), 209-219.
- Trujillo-Ponce, A. (2013). What determines the profitability of banks? Evidence from Spain. *Accounting & Finance*, 53(2), 561-586.
- Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1996). A satisfação do cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente. *Makron Btools do Brasil Editora Ltda.*