

CRÉDITO E COBRANÇA: UMA ANÁLISE NAS EMPRESAS DO EXTREMO OESTE DO ESTADO DE SANTA CATARINA

CREDIT AND COLLECTION: AN ANALYSIS IN THE COMPANIES OF THE WEST EXTREME OF THE STATE OF SANTA CATARINA

Éder Luís Heberle¹

Daiane Gabriel²

Otília Maria Dill³

André Klunk⁴

Douglas Flach⁵

Resumo

A constante necessidade de capital de giro leva as empresas a adotarem novas táticas de controle a fim de evitar o enfraquecimento ou até mesmo ao fim da organização. Neste sentido, indicadores relativos à concessão de crédito, inadimplência e cobrança são vitais para toda organização. O presente artigo objetivou verificar quais as medidas adotadas pelas empresas para a concessão de crédito aos clientes e as medidas adotadas para a cobrança. Aplicou-se a pesquisa nos meses de agosto e setembro de 2019, sendo analisadas empresas da região da Ameosc, no extremo-oeste de Santa Catarina. Obteve-se uma amostra de 75 respondentes, em uma pesquisa de natureza teórico-empírica, quantitativa, descritiva, de levantamento ou *survey*. Em relação ao crédito, constatou-se que a maioria das empresas possui um procedimento padrão para a concessão do mesmo, sendo que os documentos pessoais são os mais solicitados para a efetivar o cadastro. Quanto à cobrança, verificou-se que o principal procedimento é o aviso pessoal e telefônico. Após esta análise, pôde-se concluir que apesar da importância destes temas dentro da organização, a grande maioria dos negócios ainda trabalha pautado na recuperação de créditos mal concedidos, negligenciando o uso de políticas de crédito adequadas para a concessão do mesmo.

Palavras-chave: Concessão de Crédito. Cobrança. Inadimplência.

¹ Mestre em Administração e Ciências Contábeis pela UNOCHAPECÓ(2018) Possui graduação em CIÊNCIAS CONTÁBEIS - Faculdades de Itapiranga (2005). Pós Graduado em Controladoria e Finanças - Faculdade de Itapiranga (2008). Atualmente é professor mestre no Centro Universitário FAI - nos Cursos de Ciências Contábeis, Administração, Processos Gerenciais, além de ser Coordenador Adjunto do Curso de Ciências Contábeis e Administração. Tem experiência na área de Administração, com ênfase na área GERENCIAL e CUSTOS.

² Bacharel em Ciências Contábeis pelo Centro universitário Fai.

³ Possui graduação em Letras Português/Inglês (2000) e Especialização no Ensino da Língua Inglesa (2001). Atua como tutora nos cursos semipresenciais de Administração, Ciências Contábeis, Engenharia Mecânica, Fisioterapia, Processos Gerenciais e Sistemas de Informação da UCEFF Itapiranga.

⁴ Possui Tecnólogo em Informática (2003), Bacharelado em Sistemas de Informação (2006), Especialização em Sistemas de Informação - Ênfase em Inovação Tecnológica (2007), Especialização em Desenvolvimento de Sistemas para Internet (2009) e Mestrado em Educação (2016). Atua como tutor nos cursos semipresenciais de Engenharia de Produção, Engenharia Mecânica, Sistemas de Informação e Processos Gerenciais na UCEFF Itapiranga.

⁵ Especialista em Informática Educacional. Docente do Centro Universitário Fai.

Abstract

Nowadays, the constant need for working capital leads companies to adopt new control tactics in order to avoid weakening or even to the end of the organization. In this sense, indicators relating to the granting of credit, default and collection are vital for the whole organization. This article aimed to verify which measures were taken by companies to grant credit to customers and the measures taken for collection. The research was applied in August and September 2019, and companies from the Ameosc region were analyzed, in the far west of Santa Catarina. A sample of 75 respondents was obtained in a theoretical-empirical, quantitative, descriptive, survey or survey research. Regarding credit, it was found that most companies have a standard procedure for granting it, and personal documents are the most requested to effect the registration. As for the collection, it was found that the main procedure is personal and telephone notice. After this analysis, it was concluded that despite the importance of these themes within the organization, the vast majority of businesses still work on the recovery of poorly granted credits, neglecting the use of appropriate credit policies for the granting it.

Keywords: Credit Grant. Collection. Default.

Introdução

Em se tratando da gestão financeira das empresas, vale ressaltar que a maior dificuldade encontrada por elas está diretamente relacionada à falta de informações, tanto financeiras como operacionais, o que resulta em uma extrema dificuldade para gerir o empreendimento. A utilização de sistemas de gerenciamento também é uma ferramenta de grande valia no auxílio na decisão das formas de investimento e financiamento. (ANTONINI, 2013)

O grande risco de falência das empresas, conforme estudos de Martins et al. (2015), pode ser relacionado à necessidade de capital de terceiros, muito pelo fato de a utilização do mesmo estar atrelada ao pagamento de juros, o que encarece o financiamento e, conseqüentemente, os produtos e serviços ofertados.

Vale destacar também a necessidade que as empresas possuem em efetuar vendas, resultando assim no aumento do faturamento. Mas, para que isso seja possível, por vezes necessitam conceder crédito ao cliente, o que em muitos momentos é efetuado sem analisar corretamente se a pessoa ou empresa, a qual foi concedido o crédito, realmente possui a capacidade de liquidá-lo no prazo acordado. (BOAROLI, 2017)

Para que seja efetuada a concessão de crédito, faz-se necessária uma avaliação detalhada do cliente. Boaroli (2017) trata que o crédito é uma das peças-chave para que um negócio dê certo, sendo comparado com outros setores de extrema relevância dentro da empresa como o marketing, tendo sua importância muito pelo simples fato de tentar atender a uma necessidade de seus clientes.

No ato de se verificar a situação cadastral do cliente para a posterior concessão do crédito são analisados inúmeros aspectos, dentre eles a capacidade pagadora do indivíduo,

podendo esta ser caracterizada como a capacidade que o indivíduo possui de liquidar seus débitos na data previamente estabelecida. Caso não honre seus débitos, passa a ser considerado inadimplente, havendo assim a necessidade de cobrança. O processo de cobrança é de suma importância no processo empresarial, sendo conceituado como a recuperação do valor devido, possuindo extrema relevância para que haja recursos financeiros na empresa que possam ser utilizados para financiar suas operações e investimentos, descartando a necessidade de capital de terceiros. (LEMOS et al. 2017)

Tendo em vista os dados apresentados, o presente estudo busca responder a seguinte questão: Quais os critérios adotados pelas empresas para liberação de crédito aos clientes e quais as atitudes adotadas para cobrança? Para responder a esta pergunta, o objetivo do trabalho é “identificar os critérios adotados pelas empresas para liberação de crédito aos clientes e as medidas adotadas para cobrança”.

Quanto à metodologia, o presente estudo pode ser classificado como teórico-empírico, de caráter quantitativo, descritivo, sendo aplicado pelo método de levantamento ou *survey*. Compreender as formas de limitação de crédito e as técnicas de cobrança utilizadas pelas empresas está relacionado com o sucesso do negócio, garantindo assim o capital necessário para a manutenção de suas atividades.

Estudos relacionados tratam da importância do tema na gestão empresarial, sendo que Rodrigues, Melo e Leone (2016) aduzem a avaliação em diversos ramos empresariais e até mesmo nas mais diversas regiões ou então contemplando o estado como um todo. Foi sugerida, também, a realização de um comparativo entre os resultados obtidos nos grupos de grandes e o grupo das pequenas e médias empresas, a fim de analisar as semelhanças e as diferenças na gestão destes dois grupos. Moreira et al. (2016) sugere também a análise dos impactos de uma gestão ineficiente ou até mesmo da falta de gestão financeira dentro de uma organização e os seus impactos nos resultados do empreendimento.

O presente estudo está estruturado em tópicos, sendo que inicialmente é realizada uma breve introdução, com a contextualização do assunto analisado, além da apresentação do problema e a justificativa para a realização da pesquisa. No segundo tópico está apresentada a fundamentação teórica, que fornece o embasamento teórico para o trabalho. Em seguida é retratada a metodologia, apresentado o método de coleta e análise dos dados, sendo então seguido pelas considerações finais e as indicações para futuras pesquisas.

Fundamentação Teórica

Para que uma empresa consiga se manter no mercado é de fundamental importância a gestão de seus recursos financeiros, realizando assim um bom planejamento para que consiga alcançar suas metas, manter a saúde financeira, além de permitir a permanência do negócio por longos anos no mercado. Além do planejamento e da gestão, o controle é outra ferramenta essencial no desenvolvimento de todo e qualquer empreendimento, e envolve todos os processos empresariais, dentre eles: a limitação de crédito e a cobrança de inadimplentes. A seguir, serão tratados aspectos importantes quanto à gestão financeira, a concessão de crédito e cobrança dos dividendos.

Gestão Financeira

Tratando-se da gestão das finanças, é importante destacar que a maior dificuldade encontrada pelas empresas no processo de tomada de decisão está diretamente ligada quanto a falta de informações, tanto financeiras como dos demais processos empresariais, resultando assim em grandes dificuldades no processo de tomada de decisão. As decisões sobre o capital de giro, investimento e financiamento também estão diretamente ligadas à gestão financeira. Muitas empresas utilizam sistemas sofisticados no processamento de informações enquanto outras nem o mínimo de controle realizam. (ANTONINI, 2013)

Além de compreender mais as necessidades de gestão do negócio, o empresário precisa trazer seu foco para os recursos financeiros necessários para financiar suas atividades. O capital de giro é uma importante ferramenta dentro de toda e qualquer organização, representando a parcela de capital circulante que a empresa possui para gerir seu negócio, normalmente num curto prazo. Vale ressaltar que uma avaliação constante deve ser efetuada a fim de evidenciar eventuais riscos envolvendo o capital de giro, pelo fato de o mesmo atuar no curto prazo e trazer consequências imediatas para a empresa. (FELIPPE, 2014)

Em se tratando da gestão de empresas, vale destacar os constantes desafios enfrentados pelos gestores, sendo desta forma de suma importância o desenvolvimento de novas técnicas a fim de garantir a permanência do negócio no mercado. Vale ressaltar que cada empresa precisa conhecer bem seu funcionamento, seus processos para assim desenvolver as estratégias comerciais da melhor forma possível, tendo em vista a sua realidade, garantindo assim as técnicas mais eficientes. É importante destacar também que

empresas menores sentem muito mais estes desafios que empresas maiores, que por muitas vezes diluem os riscos em suas atividades, tornando-os por vezes quase que insignificantes. (PETTER, 2016)

A gestão financeira busca identificar dentro de toda e qualquer organização a melhor forma de captação dos recursos, estratégias de investimento, planejamento e alcance de resultados econômicos, tendo em vista a utilização dos recursos financeiros que a empresa possui e conseguiu gerar, para assim dar continuidade ao seu trabalho e garantir a permanência do negócio no mercado. Dentre os pilares da gestão financeira, pode-se citar o orçamento, indispensável para identificar os passos que necessitam ser dados para que a empresa consiga alcançar seus objetivos e metas previamente estabelecidos. (IMLAU et al., 2016)

Um estudo chinês realizado por Bai et al. (2017) considerou gerentes de um determinado setor, sendo que foi possível constatar o despreparo existente quanto à gestão do capital, não somente o capital da empresa, mas, também, o pessoal. Muitos gestores ainda veem a gestão financeira como sendo apenas para empresas, relacionando a atividade às pessoas que trabalham em escritórios e que possuem como principal função a gestão dos recursos que a empresa possui. Ainda neste estudo, constatou-se que a capacidade de lidar com a gestão dos recursos financeiros é um elemento crucial para formar um líder de sucesso.

A administração financeira é uma ferramenta de grande importância desenvolvida para a gestão dos recursos financeiros de uma empresa, envolvendo inúmeras variáveis, como a concessão de crédito para clientes, o planejamento e orçamento empresarial, além da análise detalhada de qual o melhor investimento a ser realizado. Tendo em vista as atividades que envolvem a gestão financeira, pode-se destacar a importância do gestor financeiro, responsável pela análise de investimento e pelo tão importante planejamento empresarial, criando valor as atividades da empresa, visando a sua estabilidade e permanência no mercado. (FERRAZ; SOUSA; NOVAES, 2017)

A partir de uma administração financeira eficiente é possível fazer com que as empresas gerem resultados melhores, aumentando sua rentabilidade e conseqüentemente trazendo maiores lucros para seus proprietários. Já em casos contrários, o fato de não utilizar estas ferramentas pode estar comprometendo a saúde financeira do empreendimento. Destaca-se a relevância que as demonstrações contábeis possuem no

contexto da gestão, pois são elas que trazem todas as informações acerca do negócio, alertando para eventuais falhas que possam comprometer a eficiência e a eficácia da tomada de decisão. Dentre as principais contas contábeis utilizadas na análise dos resultados econômicos pode-se citar o ativo total, as receitas de vendas e o patrimônio líquido. (ASSAF NETO 2010; MOREIRA et al., 2017)

O planejamento também pode ser considerado como uma ferramenta extremamente relevante num empreendimento. Projetar uma meta futura e organizar cada passo a ser dado para que seja possível alcançar aquele resultado não é tarefa fácil, mas é necessário para que a empresa saiba onde está e até aonde quer chegar em um determinado período de tempo. (CARRARO; MEROLA, 2018)

Muitos problemas relacionados à gestão financeira estão diretamente relacionados com o endividamento, liquidez e lucratividade. Em um estudo realizado na Nova Zelândia, foi possível evidenciar que, em inúmeros momentos, programas governamentais são criados para tentar minimizar estes impactos negativos dentro da empresa, mas a falta de controle e planejamento ameaça, de forma violenta, o sucesso e a sobrevivência de qualquer empreendimento. (URQUIDY et al., 2018)

A gestão financeira ainda é um desafio dentro das organizações, apesar da grande relevância que possui para a sobrevivência da empresa no mercado. Em muitos momentos a falta de um bom planejamento e controle afeta negativamente a saúde financeira do empreendimento. Estar atento às demonstrações contábeis, principalmente ao fluxo de caixa, garante que eventuais problemas a curto prazo sejam evitados. Saber administrar o capital de giro também é essencial, analisar e investir os recursos da empresa para receber um retorno compatível ao esperado é função básica do gestor financeiro, que precisa estar capacitado para administrar toda e qualquer adversidade que possa surgir.

Crédito e cobrança

O crédito pode ser conceituado como sendo a venda de algum produto ou o empréstimo de algum valor em dinheiro com a expectativa de pagamento num prazo previamente estabelecido. Neste sentido, a política de crédito pode ser considerada uma forma de escoamento da produção ou a prestação de determinado serviço financiado pela empresa, representando a expectativa de retorno financeiro. Este financiamento é de fundamental importância para alavancar as vendas e conseguir um bom giro do estoque,

sendo que o recebimento dos valores se dá por duplicatas a receber. A concessão do crédito está diretamente relacionada com uma relação de confiança entre as partes, o empréstimo ou venda pautado na confiança do recebimento do valor na data estabelecida. (SILVA; THOMAS; WAGNER, 2016)

Quando um cliente se dirige até a empresa, existem três opções quanto à concessão do crédito: negar, aceitar ou investigar antes de conceder o crédito. Quanto mais informações se tem em mãos sobre o histórico do cliente, mais difícil será a obtenção de prejuízo. Em muitas instituições são analisados os C's do crédito, sendo eles o caráter, a capacidade, o capital, as condições e o colateral (garantias adicionais). (ZAVALHIA, 2016)

O corte ao acesso de linhas de crédito influencia diretamente no capital de giro e nos investimentos realizados pelas organizações, além de diminuir o consumo dos clientes. Em investimentos maiores será necessário muito mais capital próprio o que resulta na restrição de investimentos pela insegurança quanto ao real retorno que este poderá trazer. Neste cenário, a economia se torna fragilizada aumentando as taxas de desemprego e consequentemente a inadimplência. (BRIDA, 2016)

A inadimplência pode ser conceituada como sendo a falta de cumprimento das obrigações dentro do prazo estabelecido, representando assim o não cumprimento de algo acordado. Pode-se considerar que a inadimplência é um assunto que preocupa muitas empresas e afeta diretamente a gestão financeira das mesmas, diminuindo o capital de giro e restringindo investimentos. Por muitas vezes, as empresas se obrigam a efetuar empréstimos para financiar as suas atividades o que encarece o produto ou serviço ofertado, resultando por muitas vezes na diminuição das vendas e consequentemente numa séria crise financeira. Desta forma, vale ressaltar a importância de um intenso controle financeiro para que seja possível manter os índices de inadimplência controlados a fim de que não interfiram na gestão e na saúde financeira das empresas. (TINÔCO, 2016)

Importante destacar que são inúmeros os fatores que podem estar interferindo no endividamento e principalmente na inadimplência. A falta de controle financeiro, despesas extras, empréstimos em nome de terceiros, por exemplo, são casos de disfunções que acarretam na inadimplência. Entende-se que inúmeras são as ferramentas capazes de analisar o histórico do cliente, mas, mesmo assim, o risco de o valor financiado não retornar novamente ao caixa da empresa sempre existe. (ZAVALHIA, 2016)

Em seu estudo, Tiryaki et al. (2017) destaca a existência de três tipos de agentes quanto ao endividamento. A primeira classe é composta por aqueles que são capazes de saldar seus débitos com o resultado de seu trabalho e seus investimentos. Outro grupo é composto por aqueles que apenas conseguem saldar os juros relativos aos seus débitos, sendo que para saldar a dívida em si necessitam de outro empréstimo. O último grupo é aquele que não tem a capacidade de pagar suas obrigações e nem os juros relativos as compras. Desta forma, é importante destacar que, caso a economia seja dominada pelo primeiro grupo, ela se tornará forte e robusta, mas, caso o segundo e o terceiro grupo dominarem, existe uma grande fragilidade do sistema econômico, que se tornará mais suscetível ao endividamento e inadimplência.

Nos casos em que ocorre a inadimplência, faz-se necessária a cobrança do valor devido. A cobrança pode ser considerada como sendo a recuperação dos valores devidos para o caixa da empresa, sendo que este valor é o que possibilitará o andamento dos processos empresariais. Desta forma, o setor de contas a receber e o de cobrança devem ser grandes aliados neste processo. Assim que um título vencer, deverá ser encaminhado para cobrança, a fim de agilizar o processo até a entrada do valor no caixa. É de fundamental importância que a organização trabalhe com uma política de cobrança, sendo que este processo não deve ser muito rígido, mas deve aplicar penalidades pelo descumprimento do prazo de pagamento, como por exemplo juros, multas. (ANSCHAU, 2017)

A capacidade pagadora pode ser compreendida como a capacidade que o indivíduo possui de saldar seus débitos, ou seja, pagar suas dívidas nos prazos estabelecidos. Quando uma pessoa ou empresa não possui capacidade pagadora, acaba se tornando inadimplente. Para que então seja possível o recebimento do valor é realizada a cobrança, utilizando-se de ligações telefônicas, cartas postais e, em alguns casos, até mesmo o protesto do título. (LEMOS et al. 2017)

Com a facilidade de se obter crédito, o endividamento cresceu consideravelmente, sendo que as ofertas estão em todo o lugar e a qualquer momento. O consumidor precisa trabalhar contra alguns cenários que impulsionam de forma significativa o consumismo e, por muitas vezes, a necessidade do crédito para financiar as suas compras. Vale ressaltar que o cartão de crédito e o cheque especial são os maiores causadores do endividamento. (CARRARO; MEROLA, 2018)

Faz-se necessário destacar a relevância da análise de crédito dentro de uma organização, sendo fundamental conhecer o histórico do cliente, como costuma efetuar seus pagamentos além de casos já incorridos de inadimplência. Uma concessão de crédito eficiente é capaz de evitar riscos que possam futuramente comprometer a permanência da empresa no mercado. A inadimplência está muito presente nas empresas e precisa receber toda a atenção para se manter em níveis que não comprometam o bom andamento do negócio. Após a análise dos inadimplentes, entra em ação o processo de cobrança que tem como principal finalidade a recuperação de valores devidos.

Políticas de Crédito e Cobrança

Pode-se destacar que a concessão de crédito está diretamente relacionada ao conceito de investir num cliente, oferecendo-lhe uma condição melhor para que efetue a compra e o pagamento do bem. Dentro de uma empresa, o sucesso do investimento em contas a receber está diretamente atrelado ao volume de vendas e ao tempo médio de recebimento. Antonini (2013) retrata que toda e qualquer empresa deve trabalhar fortemente suas políticas de crédito e cobrança a fim de evitar eventuais perdas destes direitos.

A concessão de crédito pode ser definida como uma relação de confiança entre empresa e cliente, sendo que é pela política de crédito que são definidas as regras desta relação. A política de crédito define quais as condições para a venda, além do processo para a análise de crédito. Destaca-se que as vendas a prazo comumente oferecem um prazo para pagamento de trinta dias, já empresas que trabalham com bens perecíveis, podem estar ofertando prazos reduzidos, de até uma semana. Em casos de vendas com riscos mais baixos e em valores maiores, é possível a concessão de prazos maiores para a liquidação do débito. Estas opções variam de uma empresa para outra, tendo influência direta pelo ramo da atividade e as políticas adotadas pelo empreendimento. (ANTONINI, 2013)

Além dos prazos de pagamento, uma política de crédito engloba também outros aspectos determinantes, como as taxas de juros, limite de crédito concedido ao cliente, garantias, as variáveis analisadas para compreender o risco do negócio além dos critérios a serem adotados para a análise do crédito. No que tange à concessão de crédito, em inúmeros casos são analisados os chamados C's do crédito: Caráter, Capacidade, Capital, Garantias e Condições. (BRIDA, 2016)

Para que os clientes se encorajem a efetuar o pagamento de suas compras no ato da aquisição, algumas empresas oferecem descontos pela antecipação do pagamento. Esta política de descontos financeiros possui grande relevância no que tange à captação de recursos financeiros de forma imediata para que seja possível a formação de capital de giro, possibilitando assim o bom andamento da empresa. (SILVA; THOMAS; WAGNER, 2016)

Nos casos da falta de pagamento do valor acordado na data estabelecida, ocorre a inadimplência. A cobrança pode ser definida como sendo a recuperação de algum saldo não liquidado, caracterizado como inadimplemento. Uma política de cobrança pode ser conceituada como sendo todas as práticas utilizadas visando o recebimento do valor em atraso. Silva, Thomas e Wagner (2016) relatam algumas das variáveis que podem ser utilizadas no controle da inadimplência, sendo estas o contato telefônico, em seguida a carta, visita pessoal, registro negativo de crédito, protesto judicial e, em últimos casos, o processo judicial.

Em se tratando ainda do crédito, Cunha e Freire (2017) ressaltam que, para uma política de crédito trazer sustentabilidade ao negócio, é necessário que seja efetuada a cobrança de juros, tornando assim possível manter um sistema de cobrança a fim de recuperar os valores relativos a inadimplência, mantendo desta forma estes índices controlados.

A base para que a saúde financeira do negócio seja mantida está diretamente ligada à uma concessão de crédito eficiente. As políticas de crédito e cobrança possuem uma estreita relação no que tange à disponibilidade de capital de giro, extremamente necessário para a manutenção das atividades empresariais. Analisar eficientemente os riscos e as oportunidades de negócio elevam as vendas e diminuem as perdas, aumentando assim os resultados financeiros do empreendimento, fundamentais para a sua permanência no mercado.

Estudos correlatos

Inúmeros são os estudos realizados no campo da gestão financeira, envolvendo principalmente a realidade das empresas nas quais, por muitas vezes, o planejamento e o controle são deixados de lado, trazendo um cenário de crise financeira.

Um estudo realizado por Salikin, Wahab e Muhammad (2013) considerou como amostra as pequenas e médias empresas da Malásia, efetuando uma pesquisa de campo,

objetivando verificar os pontos de dificuldade e acerto que estas empresas possuem no momento de formar um programa de gestão financeira. Constatou a grande dificuldade encontrada por estes empreendedores na captação de recursos externos; por outro lado, o fato de não existir empréstimos não traz nenhum risco financeiro ao negócio.

A respeito da gestão do capital, Martins et al. (2015) efetuou um estudo relacionado com a captação de recursos externos, por meio de uma pesquisa de campo com empresas brasileiras, sendo que foi possível evidenciar que muitas delas ainda conseguem obter um retorno melhor com o uso de financiamentos do que a utilização dos recursos próprios para prosseguir suas atividades. Nesse sentido, o autor destacou com grande ênfase a necessidade de haver um controle eficiente para que a empresa não se torne dependente da utilização deste tipo de recurso.

Estudos sobre a gestão financeira das micro e pequenas empresas, segundo Rodrigues, Melo e Leone (2016) que efetuaram um estudo relacionado a este tema nas empresas da cidade de Mossoró, no Rio Grande do Norte, objetivaram compreender as práticas utilizadas e os problemas enfrentados. Por meio de uma pesquisa de campo, constatou-se que as empresas possuem um controle quanto aos seus estoques e ao seu imobilizado, mas em contrapartida não possuem um controle claro das finanças, impossibilitando assim a geração de relatórios que pudessem auxiliar no processo de tomada de decisão. Quanto às concessões de crédito utilizam-se apenas da confiança sem que haja qualquer tipo de pesquisa a respeito do cliente, ferindo assim todas as políticas de crédito. Outro aspecto relatado foi quanto à formação do preço de venda, sendo que o mesmo se baseia apenas no preço do concorrente, sem sequer levar em consideração os custos que são incorridos até a venda do produto.

Já em seu estudo, Tiryaki et al. (2017) teve como objetivo analisar a relação entre os níveis de inadimplência e as variações da atividade econômica brasileira, utilizando dados fornecidos mensalmente entre os anos de 2001 e 2013, sendo que para a análise dos ciclos de crédito utilizou-se de um modelo de Vetor Autorregressivo (VAR). Como resultado observou-se que, num curto prazo, existe uma disposição de crescimento quanto às taxas de inadimplência relacionando-se diretamente às variações da renda e às taxas de juros.

É possível considerar que a gestão financeira possui fragilidades dentro das organizações, a falta do mínimo de controle afeta diretamente a saúde financeira do empreendimento. A limitação do crédito e a cobrança são ferramentas muito importantes

no processo de crescimento da empresa. É notório que um crédito mal concedido poderá acarretar em perdas, mesmo com esta percepção, muitas empresas ainda efetuam este procedimento apenas pela confiança sem ao menos conhecer o histórico do cliente. Constatou-se também que os níveis de inadimplência estão atrelados, não somente à falta de análise para concessão de crédito, mas também a quadros relacionados com variações da renda do consumidor além das elevadas taxas de juros.

Procedimentos metodológicos

O procedimento metodológico pode ser caracterizado como sendo a forma a qual será conduzido o estudo, como serão coletados e analisados os dados, qual a amostragem que será considerada, ou seja, é a forma pela qual será executada a pesquisa. (PRAÇA, 2015)

O presente estudo pode ser classificado quanto à natureza como sendo teórico-empírico, quanto à coleta de dados é considerada uma pesquisa quantitativa, descritiva e de levantamento ou *survey*.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa de natureza teórico-empírica, segundo Praça (2015), pode ser caracterizada como uma pesquisa em qualquer ambiente, e que possui como embasamento a teoria a respeito do assunto tratado. Quanto ao método, trata-se de um estudo por meio de *survey*, que segundo Freitas et al. (2000) pode ser definido como sendo uma pesquisa que busca analisar a opinião, características de determinado grupo de pessoas, geralmente sendo utilizado o questionário como método de pesquisa.

Em se tratando da abordagem do problema, a pesquisa foi pautada na coleta de dados descritiva e análise quantitativa. Praça (2015) caracteriza o método de abordagem quantitativo como sendo o trabalho com dados numéricos e estatísticos, tanto para classificar como para analisar os dados. Conforme o autor, a pesquisa descritiva é aquela desenvolvida com a utilização de questionários ou o levantamento de dados.

Quanto ao questionário utilizado, foi uma adaptação de Borges (2009) e Boaroli (2017), sendo dividido em três blocos. O primeiro bloco trata do perfil do respondente; já o segundo bloco trata da concessão de crédito ao cliente, envolvendo questões de escolha entre 1 e 4, em escala *Likert*, sendo que 1 remete a “Nunca” e 4 faz referência a “Sempre”, levando em consideração a frequência da solicitação dos documentos questionados. Este bloco foi subdividido em dois, para verificação das informações quanto à pessoa física e

pessoa jurídica. O terceiro bloco faz referência à inadimplência e cobrança, sendo formulado um questionário com alternativas para resposta. Desta forma, foi possível totalizar um montante de 30 questões. Efetuou-se um contato telefônico e de forma virtual com as Associações Comerciais de cada município, a fim de que o questionário fosse encaminhado por elas para todas as empresas cadastradas, utilizando-se da ferramenta de e-mail. Vale destacar que a aplicação da pesquisa ocorreu no segundo semestre de 2019.

A amostra formada na presente pesquisa é composta pelas empresas que se dispuseram a responder o questionário pelo link do Google Drive, sendo que o mesmo foi encaminhado pela ferramenta de e-mail para as Associações Comerciais e as mesmas o encaminharam aos seus associados. Primeiramente efetuou-se um contato telefônico com todas as associações, a fim de solicitar a colaboração para que fosse possível a coleta dos dados, sendo que este contato foi efetuado por mais de uma vez, até que fosse possível obter um número considerável de respondentes.

Ao final da coleta dos dados, evidenciou-se a participação de 75 empresas respondentes do questionário. Para que fosse possível a análise dos dados, efetuou-se a organização dos mesmos em planilha de Excel, sendo em seguida dispostos em tabelas para demonstração. Tendo como base as análises efetuadas por Borges (2009) e Boaroli (2017), efetuou-se a evidenciação dos dados, levando em consideração as ponderações efetuadas pelos mesmos. Alguns dados relacionados ao perfil do respondente não foram considerados na análise, sendo eles: gênero do respondente, vínculo com a empresa, além do ramo de atividade praticado pelo empreendimento e seu número de funcionários.

Após o retorno da pesquisa pelas empresas, as informações foram tabuladas e analisadas com o auxílio da ferramenta de Excel, sendo criadas tabelas e gráficos a fim de gerar uma análise detalhada dos dados coletados.

Análise dos dados

A análise para a concessão de crédito aos clientes e a cobrança de inadimplentes estão muito presentes em todas as organizações, sendo de suma importância para o sucesso de todo e qualquer empreendimento. Neste tópico, serão apresentados os resultados encontrados por meio da aplicação do questionário, evidenciando assim, todas as medidas adotadas acerca do crédito e da cobrança nas empresas do extremo oeste catarinense.

No desenvolvimento do questionário, o primeiro bloco esteve relacionado com o perfil do respondente, trazendo assim dados relevantes para que fosse possível conhecer um pouco da realidade das empresas desta região. Dentre as informações coletadas, observa-se a presença de dados interessantes acerca da faixa etária e da formação dos respondentes, tendo-se em vista o número de empresas que se encontram nos municípios estudados.

Para um negócio de sucesso, é necessário que seu gestor esteja preparado para enfrentar e superar todo e qualquer desafio que possa surgir. Vale destacar que o acesso às informações contribui significativamente na formação de todo e qualquer profissional, independentemente do ramo de atuação. Não apenas o gestor, mas todo seu quadro de funcionários deve estar alinhado aos objetivos da empresa e corresponder as necessidades do negócio perante o mercado em que atua.

Tabela 01: Faixa etária e escolaridade

Idade	Frequência	%	Formação	Frequência	%
Até 25 anos	13	17,33	Ensino Fundamental Completo	2	2,67
25 a 35 anos	24	32,00	Ensino Médio Completo	16	21,33
35 a 45 anos	26	34,67	Ensino Superior Completo	37	49,33
45 a 55 anos	9	12,00	Pós-Graduação/ Mestrado/ Doutorado	17	22,67
Acima de 55 anos	3	4,00	Outro	3	4,00
Total	75	100,00	Total	75	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme Tabela 01, é possível verificar o grande número de graduados encontrados nas empresas da região do extremo oeste catarinense. Recebe destaque também a Pós-Graduação/Mestrado/Doutorado com 22,67% dos respondentes, evidenciado assim, conjuntamente, a grande busca por aperfeiçoamento, para que assim possam estar contribuindo positivamente no desenvolvimento do negócio onde atuam.

Outro dado relevante é quanto a faixa etária dos respondentes. É possível verificar que a grande maioria, 50% dos respondentes, se encontra na faixa de 25 a 45 anos de idade. Importante destacar também que 4% dos respondentes alegaram possuir acima de 55 anos.

Em seu estudo, Camargos et al. (2010) relacionou características, como a escolaridade dos sócios do empreendimento e a probabilidade de inadimplência dos

mesmos. Neste sentido, foi possível a constatação de que empresários com o Ensino Médio Completo possuem a maior probabilidade de tornarem seus negócios inadimplentes, com 30,1%. Verificou-se também que, em segundo lugar, encontram-se sócios com Ensino Superior, sendo assim possível constatar que não há relação entre o fato de que quanto maior o grau de escolaridade, menor a probabilidade de inadimplência.

Ainda conforme o autor, este fato pode ser explicado devido ao empresário que possui menor escolaridade, por vezes, receber menores oportunidades para inserção no mercado o que faz com que tenha uma maior propensão em honrar seus débitos em dia.

Outro aspecto de relevante importância no que tange o sucesso do negócio, pode ser relacionado ao tempo de atuação da empresa no mercado e o seu faturamento mensal. O tempo de atuação da empresa no mercado, demonstra o grau de maturidade do empreendimento, sendo que altos índices de faturamento podem representar o sucesso e o crescimento de todo e qualquer empreendimento. Pode-se destacar a intensa relação entre os dois fatores apresentados, onde costumeiramente empresas jovens, apresentam faturamento mensal inferior a empresas de longos anos de atuação no mercado.

Tabela 02: Tempo de atuação da empresa no mercado e faturamento mensal

Período	Frequência	%	Faturamento	Frequência	%
De 0 a 1 ano	4	5,33	Até R\$ 100.000,00	35	46,67
De 1 a 2 anos	8	10,67	De R\$ 100.000,00 a R\$ 200.000,00	13	17,33
De 2 a 5 anos	8	10,67	De R\$ 200.000,00 a R\$ 500.000,00	10	13,33
De 5 a 10 anos	11	14,67	De R\$ 500.000,00 a R\$ 1.000.000,00	5	6,67
De 10 a 20 anos	17	22,67	De R\$ 1.000.000,00 a R\$ 2.000.000,00	3	4,00
Mais de 20 anos	27	36,00	Mais de R\$ 2.000.000,00	9	12,00
Total	75	100,00	Total	75	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme a Tabela 02, pode-se notar que o número de novas empresas no extremo oeste vem diminuindo consideravelmente. Tendo em vista um decrescente no número de novas empresas, é possível visualizar que os dados de faturamento mensal demonstram a existência de um grande número de pequenas empresas na região, sendo que cerca de 46,64% concentram seu faturamento em R\$ 100.000,00 mensais.

É possível evidenciar que o tempo de atuação no mercado não define o porte da empresa. Conforme dados apresentados na Tabela 02, existem 27 empresas que possuem

mais de 20 anos de atuação, mas em um contexto geral, apenas 9 apresentam faturamento acima de R\$ 2.000.000,00 mensais.

Tendo em vista o estudo realizado por Boaroli (2017) que contou com a participação de 52 respondentes, o número de novas empresas também foi diminuindo ao longo do tempo, sendo que o faturamento ficou concentrado nas faixas de R\$ 200.000,00 a R\$ 500.000,00 e de R\$ 500.000,00 a R\$ 1.000.000,00 mensais, contando com 15 e 14 empresas respectivamente.

Em se tratando da gestão das empresas, a inadimplência é um fator de grande relevância no que tange o sucesso de todo e qualquer empreendimento. Na presente pesquisa, solicitou-se também dados relacionados a este fator como pode ser observado na Tabela 03, onde verifica-se o grau de inadimplência e o número de respondentes frente a este fator.

Tabela 03: Grau de inadimplência

Faixa	Frequência	%
Até 5%	45	60,00
Entre 5% e 10%	26	34,67
Entre 10% e 20%	2	2,67
Entre 20% e 30%	2	2,67
Total	75	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme a Tabela 03, é possível identificar que a inadimplência das empresas do extremo oeste catarinense está basicamente compreendida na faixa de até 5%, o que representa um alto índice de solvência, e o efetivo controle destes indicadores por parte das empresas.

Níveis baixos e controlados de inadimplência permitem o bom andamento do negócio, resultando assim na permanência destas empresas por longos anos no mercado, o que é possível evidenciar nos dados apresentados pela Tabela 02, na qual pode-se observar que nesta região existe uma grande quantidade de empresas com mais de 10 anos de atuação no mercado.

Em seu estudo, Borges (2009) verificou que o grau de inadimplência observado em sua amostra era entre 10% e 20%, o que pode ser considerado relativamente alto, em

comparação com a presente pesquisa, onde verifica-se os dados de inadimplência entre 0 e 10%, com 94,67% dos respondentes.

Os dados relativos ao nível de inadimplência se tornam ainda mais surpreendentes se comparados ao índice de empresas que possuem um procedimento padrão para a análise e concessão de crédito aos seus clientes. Dentre os 75 respondentes, 46 alegaram possuir um procedimento padrão para a análise de concessão de crédito, e 29 responderam não possuir um procedimento para este fim, representado desta forma, 38,67% do total de empresas.

Conforme dados do Banco Central, publicados pelo Sebrae (2019), a inadimplência de Pessoas Físicas, observada em dezembro de 2016, representou 3,95%, sendo que de Pessoas Jurídicas representou 3,46%. Pode-se constatar que o índice médio de inadimplência neste período ficou compreendido em 3,71%, o que corresponde com os dados encontrados na presente pesquisa, onde 60% dos respondentes afirmaram possuir um índice de inadimplência máximo de 5%.

Dados publicados pelo Serasa Experian (2019), retratam um cenário de 63 milhões de inadimplentes em março de 2019, representado assim um aumento de 3,2% em comparação com o mesmo período de 2018, onde este montante chegava a 61 milhões. Outro dado interessante é quanto aos níveis de inadimplência observados nos estados brasileiros. Vale destacar que conforme dados publicados em junho de 2019, Santa Catarina é o último colocado no ranking, onde 32,6% da população acima de 18 anos está inadimplente, sendo que estado campeão em inadimplência é Roraima, com 58,1% da população. A média nacional é de 40,5%, sendo que 13 estados ficaram acima deste percentual.

Relativo aos procedimentos para a concessão de crédito, no que tange Pessoa Física, existem alguns documentos e informações as quais pode-se solicitar para cadastro do cliente e concessão do crédito, a fim de evidenciar a real capacidade pagadora do indivíduo. Muitas são as empresas que se utilizam destas ferramentas a fim de evitar que algum crédito concedido não seja mais recebido.

Na Tabela 04 pode-se observar os dados encontrados na presente pesquisa, relativos às garantias solicitadas para cadastro e concessão de crédito aos clientes. Efetuou-se a coleta destes dados com base na elaboração da pergunta em Escala Likert, onde 1 representa “Nunca” e 4 representa “Sempre”, sendo assim possível a obtenção de dados sobre a Média, Mediana, Desvio Padrão e Erro Padrão.

Tabela 04: Cadastro de clientes - Pessoa física

Informações	% Sempre	Mediana	Desvio Padrão	Erro Padrão
Documentos Pessoais	70,67	10,0	23,16	2,67
Referências Bancárias	10,67	18,5	11,87	1,37
Renda Últimos 12 meses	12,00	16,5	11,09	1,28
Comprovante de Endereço	41,33	16,5	9,67	1,12
Consulta ao CPF	48,00	14,0	11,62	1,34

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Analisou-se os dados coletados com relação aos documentos solicitados pelas empresas para a concessão de crédito aos seus clientes, com base na elaboração da pergunta em Escala Likert, onde 1 representa “Nunca” e 4 representa “Sempre”, foi possível a elaboração de Tabela com dados sobre a Média, Mediana, Desvio Padrão e Erro Padrão.

Conforme a Tabela 04, pode-se observar que, dentre as informações apresentadas, os documentos pessoais obtiveram a menor mediana, e o maior desvio padrão, representando assim a maior concentração dos respondentes em apenas uma das alternativas. Neste caso, 70,67% dos respondentes afirmaram sempre solicitar os documentos pessoais do seu cliente para a efetivação de seu cadastro na empresa. Por outro lado, 2,67% informou que nunca os solicitam para efetuar o cadastramento, o que por muitas vezes pode estar colocando em risco a recuperação do crédito concedido.

Apresentando o menor desvio padrão e erro padrão, está o item comprovante de endereço, representando uma maior dispersão das respostas nas alternativas apresentadas. Neste caso, a alternativa “Sempre”, representou 41,33% das respostas, a alternativa “Nunca” 29,33% e as alternativas “Raramente” e “Quase Sempre” representaram 14,67% respectivamente. Com base nestes dados, verifica-se que a grande maioria das empresas solicita a comprovação do endereço do cliente, quando é efetuado o seu cadastro. Vale ressaltar também que um grande número dos respondentes afirmou não solicitar a comprovação, o que em alguns casos pode estar dificultando a localização do indivíduo em algum eventual processo de cobrança.

Em sua pesquisa, Borges (2009) constatou que 100% das empresas analisadas efetuavam a consulta do CPF do cliente em algum dos órgãos de proteção ao crédito, resultando na prevenção e minimização dos riscos de não receber o crédito concedido. Na presente pesquisa, observa-se que apenas 48% dos respondentes afirmaram sempre efetuar

a consulta do CPF, 17,33% revelaram quase sempre, 14,67% afirmaram raramente efetuar, sendo que 20% responderam nunca a realizar.

Levando-se em consideração a concessão de crédito para empresas, da mesma forma como para pessoas físicas, algumas ferramentas podem auxiliar o gestor. Toda e qualquer informação é relevante para evitar a perda de valores concedidos de forma incorreta. Conforme pode-se observar na Tabela 05, além da empresa, os sócios também podem estar passando por avaliação, para que assim se possa conceder o crédito à pessoa jurídica interessada.

Tabela 05: Cadastro de clientes - Pessoa jurídica

Informações	% Sempre	Mediana	Desvio Padrão	Erro Padrão
Dados Completos da Empresa	69,33	10	22,47	2,59
Dados Completos dos Sócios	21,33	18	5,62	0,65
Referências Bancárias	14,67	19	8,38	0,97
Principais Fornecedores	10,67	20,5	8,46	0,98
Faturamento nos Últimos 12 meses	13,33	17	9,71	1,12
Contrato Social e Alterações	25,33	20	7,93	0,92
Cartão CNPJ	42,67	17	9,64	1,11
Balanço Patrimonial	13,33	14,5	12,97	1,5
Consulta ao CNPJ	52,00	13,5	13,72	1,58

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Em relação à análise para a concessão de crédito para empresas, conforme destacado na Tabela 05, observa-se que, assim como no cadastro de Pessoa Física destacado na Tabela 04, o item “Dados Completos da Empresa” apresenta o maior Desvio e Erro Padrão. Neste caso, 69,33% dos respondentes afirmaram “Sempre” solicitar os dados completos da empresa, e 16% afirmaram “Quase Sempre” os solicitar. Considerando o cadastro de pessoa física apresentado na Tabela 04, é possível verificar que 82,67% dos respondentes “Sempre” ou “Quase Sempre” solicitam os dados completos de seus clientes, sendo que no cadastro de Pessoas Jurídicas este percentual passa a ser de 85,33%, representa uma variação de 2,66%.

Neste patamar, Boaroli (2017) constatou em seu estudo que, quando se trata do cadastro de uma empresa como cliente, 94,23% dos respondentes afirmaram “Sempre” ou

“Quase Sempre” solicitar os dados completos da empresa. Levando em consideração estas informações, houve uma redução de 8,9% na solicitação destes dados, o que representa 4,45% ao ano.

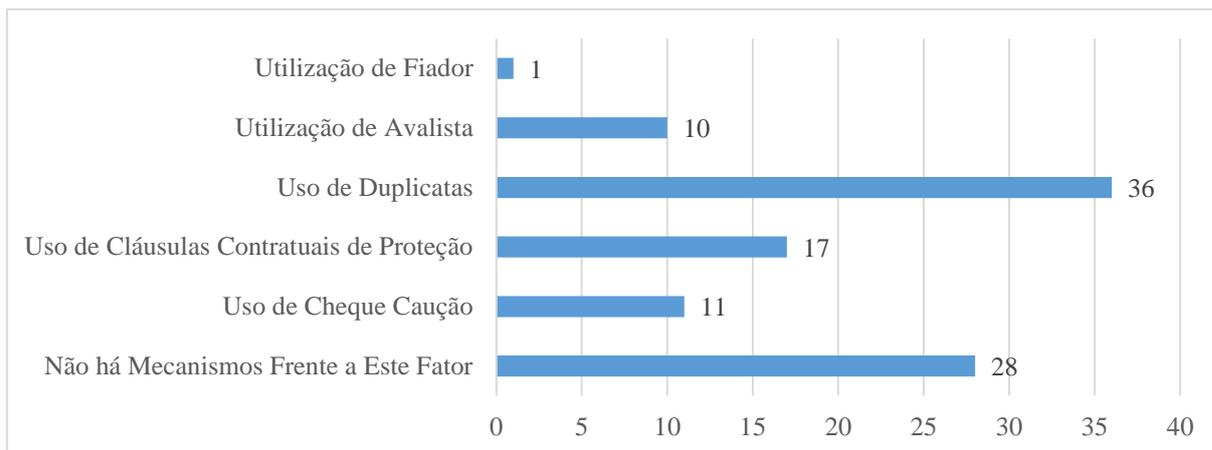
Conforme a Tabela 05, pode-se verificar que o menor Desvio e Erro Padrão estão concentrados no item “Dados Completos dos Sócios”, sendo que nesta alternativa houve menor variação de respostas. Neste caso, verifica-se que a maior parte dos respondentes, 34,67%, afirmaram raramente solicitar os dados completos dos sócios para cadastro da empresa. Já em seu estudo, Boaroli (2017) verificou que 61,54% das empresas sempre solicitam estes dados para a realização de cadastro e concessão de crédito.

Na presente pesquisa, pode-se observar que, no cadastro de Pessoa Jurídica, 52% dos respondentes afirmaram efetuar a consulta do CNPJ em algum órgão de proteção ao crédito, já no cadastro de Pessoa Física este percentual chegou a 48%, não atingindo metade das empresas analisadas.

Conforme informações publicadas pelo Serasa Experian (2018), as empresas devem adotar sete práticas para efetuar o cadastro e consultar a situação de crédito de um cliente. Primeiramente a empresa deve elaborar uma política de concessão de crédito, em seguida deverá treinar uma pessoa responsável pela análise do crédito, logo após, deverá reunir todos os documentos que comprovem as informações prestadas. É necessário aprender a efetuar uma análise de risco de crédito, além de valorizá-lo no processo das tomadas de decisões contábeis, sendo de extrema relevância utilizar-se da consulta aos órgãos de proteção ao crédito.

Para a concessão de crédito, algumas garantias podem ser solicitadas pela credora a fim de garantir a recuperação dos valores concedidos. Conforme pode-se observar no Gráfico 01, na presente pesquisa evidenciou-se algumas garantias comumente solicitadas, a fim de verificar quais os modelos mais adotados pelos gestores da região. Uma garantia, pode evitar que algum crédito concedido não retorne novamente ao caixa da empresa, gerando assim um desequilíbrio no Fluxo de Caixa da entidade.

Gráfico 01: Garantias solicitadas ao tomador de crédito



Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme dados apresentados no Gráfico 01, pode-se verificar que dentre as garantias solicitadas pelas empresas na concessão do crédito, as que mais se destacam são o “Uso de Duplicatas”, com 36 escolhas, seguido do “Uso de cláusulas contratuais de proteção” e da “Uso de cheque caução”, com 17 e 11 respondentes respectivamente. É importante citar que para responder à presente pergunta, o respondente possuía a opção de assinalar uma ou mais alternativas.

Outro dado de extrema relevância observado na análise do Gráfico 01, é o fato de que 28 respondentes evidenciaram não possuir mecanismos frente a este fator, não solicitando em nenhum momento algum tipo de garantia para efetivação de cadastro e principalmente concessão de crédito. Vale destacar que, no total de respostas, esta alternativa obteve 28 respondentes, sendo extremamente surpreendente, pois está resultando na dificuldade da recuperação de valores inadimplentes.

O “Uso de Cláusulas Contratuais de Proteção” representa o segundo item mais utilizado quando se trata de garantias. Borges (2009), em sua pesquisa, verificou que 100% dos respondentes utilizavam deste mecanismo de proteção, sendo que, na atual pesquisa apenas 16,50% das empresas as utilizam.

A inadimplência constitui o índice de clientes em atraso, potencialmente recuperáveis, já a insolvência é caracterizada pela impossibilidade de recuperação de valores, ou seja, clientes que mesmo com todas as ações de cobrança não irão quitar suas obrigações. Neste tópico, conforme dados apresentados na Tabela 06, objetivou-se analisar se as empresas possuem controle frente a estes fatores, além de tornar-se possível a análise quanto ao percentual de insolvência observado nos negócios pesquisadas.

Tabela 06: Grau de insolvência observado nas empresas

Grau de insolvência	Frequência	%
Até 5%	62	82,67
Entre 5% e 10%	7	9,33
Entre 10% e 20%	2	2,67
Entre 20% e 30%	2	2,67
Mais de 50%	2	2,67
Total	75	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Conforme dados apresentados na Tabela 06, pode-se observar que, do percentual de inadimplementos verificados nos empreendimentos, 82,67% dos respondentes afirmaram que o grau de insolvência chega ao patamar máximo de 5%. Outro aspecto que pode ser observado, é que 8,01% das empresas afirmaram que a insolvência é superior a 10%, sendo que deste percentual, 2,67% afirmou ser superior a 50%. Nestes casos torna-se importante rever os procedimentos de análise e concessão do crédito, além da eficiência e eficácia dos procedimentos utilizados para a cobrança, a fim de reduzir estes números e garantir uma maior circulação de recursos financeiros na empresa.

Em sua pesquisa, Borges (2009) verificou que 75% das empresas analisadas possuíam um índice de insolvência entre 5% e 10%, já na presente pesquisa, verifica-se que apenas 9,33% das empresas apresentam este percentual, nesse sentido, é possível afirmar que esta porcentagem diminuiu em torno de 65%.

Conforme verificado na Tabela 03, o Grau de Inadimplência nas empresas da região extremo oeste catarinense está compreendido na faixa de até 5%. Outra pergunta efetuada, trata do período médio que o cliente fica como inadimplente na empresa, sendo que a Tabela 07 trata dos dados relativos a esta situação.

O período médio de inadimplência é outro indicador de extrema relevância no que tange ao Fluxo de Caixa de todo e qualquer negócio. Este período indica qual a média de tempo ao qual a empresa recebe os devidos pagamentos dos créditos concedidos. Vale destacar que os recebimentos nos prazos previamente estipulados permitem ao credor programar seus gastos conforme as disponibilidades de caixa. A Tabela 07 trata

especificamente dos dados quanto ao período médio de inadimplência observado nas empresas pesquisadas.

Tabela 07 : Período de inadimplência

Período	Frequência	%
Até 30 dias	14	18,67
Entre 30 e 90 dias	39	52,00
Entre 90 e 180 dias	14	18,67
Entre 180 e 365 dias	3	4,00
Acima de 365 dias	5	6,67
Total	75	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Observando a Tabela 07, o período de inadimplência constatado nas empresas que participaram da pesquisa está compreendido entre 30 e 90 dias, com 52% das respostas. Um aspecto que recebe destaque está relacionado ao percentual de 6,67% dos inadimplementos que são observados num prazo acima de 365 dias. Este dado pode ser considerado um tanto preocupante, tendo em vista que existem inúmeras ferramentas que podem estar sendo utilizadas para a recuperação destes valores. Além de representar a redução do saldo de caixa, compromete o fluxo de caixa da empresa, restringindo investimentos e o desenvolvimento do negócio.

Levando-se em consideração a pesquisa realizada por Borges (2009), pode-se afirmar que os períodos de inadimplência vêm diminuindo. Na pesquisa do autor, o prazo esteve compreendido entre 30 e 180 dias. Esta redução pode estar atrelada à facilidade de acesso aos métodos de cobrança.

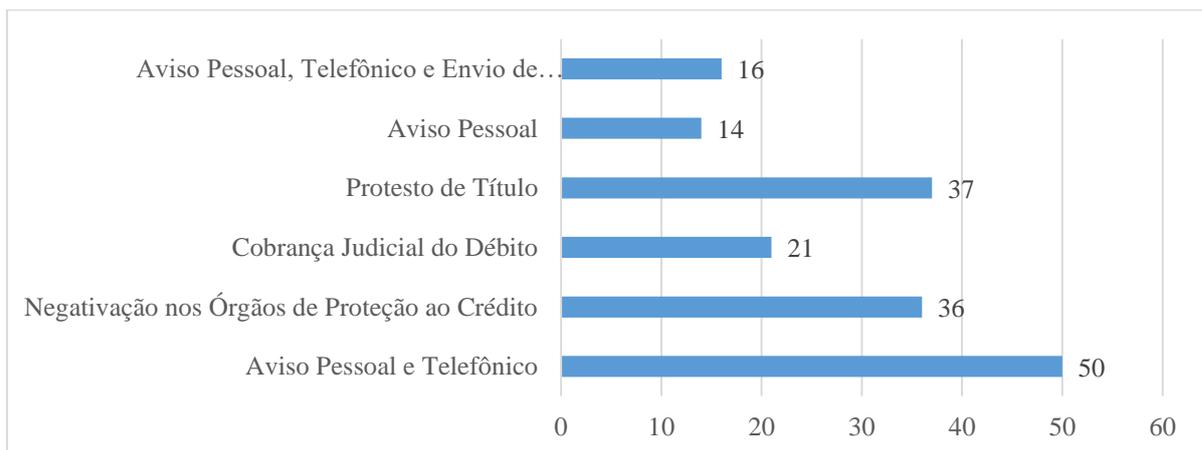
Outro aspecto analisado na presente pesquisa, está relacionado quanto ao fato de identificar se a empresa possui algum tipo de controle quanto às inadimplências, do prazo e da faixa de atrasos observada. Constatou-se que 66,67% das empresas responderam possuir apenas um acompanhamento simples destes indicadores.

Vale destacar a importância de a empresa possuir algumas políticas de cobrança, a fim de reduzir níveis de inadimplência e o período médio que o crédito demora para retornar ao caixa da empresa. Desta forma é possível evidenciar o impacto direto dos níveis

de inadimplência na gestão de toda e qualquer organização, sendo que a mesma interfere diretamente no fluxo de caixa da organização.

Quando se trata da recuperação de inadimplimentos, existem métodos que podem ser utilizados e que auxiliam na efetiva recuperação dos mesmos. Como se pode observar no Gráfico 02, existem algumas alternativas as quais tornam possível a recuperação dos inadimplentes, aumentando assim os valores em caixa, permitindo que a empresa por si só, financie suas atividades, sem precisar de recursos externos.

Gráfico 02: Medidas adotadas para a recuperação dos valores em inadimplência



Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

O Gráfico 02 apresenta a principal medida adotada para a recuperação do crédito. Para a formação deste Gráfico, utilizou-se como base uma pergunta na qual o respondente poderia estar assinalando uma ou mais alternativas, para assim evidenciar quais as medidas mais utilizadas para o processo de cobrança na empresa.

Pode-se evidenciar que o “Aviso pessoal e telefônico”, com 50 respondentes, seguido do protesto de título e a negativação nos órgãos de proteção ao crédito, com 37 e 36 respondentes respectivamente, apresentam as técnicas de cobrança mais utilizadas na região extremo – oeste do estado de Santa Catarina. Como quarta colocada fica a “Cobrança judicial do débito”, quinta colocada “Aviso pessoal, telefônico e envio de correspondências” e último colocado “Aviso Pessoal”, com 21, 16 e 14 respostas respectivamente.

Com base nestes dados, pode-se afirmar que a grande maioria, 50 dos 75 respondentes, efetuam o contato tanto telefônico como pessoal com o cliente, e em casos de persistir o não pagamento, são tomadas outras medidas para cobrança. Vale destacar que a grande maioria dos respondentes relatou utilizar-se apenas do aviso pessoal e telefônico, sendo esta uma ferramenta muito importante no que remete ao controle de inadimplentes.

Apesar de muitas empresas terem afirmado possuir mais de um mecanismo para cobrança dos débitos de seus clientes, 40% delas alegaram não possuir um controle do percentual de recuperação dos mesmos. Por outro lado 45,33%, afirmaram possuir um efetivo controle da recuperação dos valores em inadimplência, representando assim um maior controle da eficiência e eficácia dos métodos de cobrança adotados.

Considerações Finais

A presente pesquisa teve como principal objetivo responder a seguinte questão problema: quais os critérios adotados pelas empresas para liberação de crédito aos clientes e as atitudes adotadas para cobrança. A pesquisa foi desenvolvida entre os meses de agosto e setembro de 2019, e contou com a participação de 75 empresas. Pode-se considerar a classificação do presente trabalho como sendo de natureza teórico-empírica, quanto á coleta de dados é considerada uma pesquisa quantitativa, descritiva e de levantamento ou *survey*. Em se tratando dos procedimentos metodológicos, pode-se classificá-la como de natureza teórico-empírica.

Tendo em vista os dados apresentados, pode-se evidenciar que, apesar da extrema relevância das técnicas e dos indicadores para a concessão de crédito e recuperação dos valores inadimplentes, as empresas situadas no extremo oeste do Estado de Santa Catarina ainda possuem históricos de baixo controle e rigidez nestes processos tão importantes para o bom andamento do negócio. Quanto ao objetivo do presente estudo, pode-se observar que com a aplicação do questionário não foi possível a evidenciação do processo de concessão de crédito aos clientes, porém, todos os demais objetivos forma alcançados.

Levando-se em consideração os dados apresentados, é possível observar que grande parte das empresas ainda não possuem um procedimento padrão para a análise e concessão de crédito. Por vezes ainda, sequer solicitam documentos básicos para a efetuação de cadastro ou até mesmo a consulta do CPF/CNPJ nos órgãos de proteção ao crédito.

Outro dado de grande destaque é quanto ao nível de inadimplentes observado nas empresas, sendo que a grande maioria, 60% dos respondentes identificou como sendo de até no máximo 5%. Vale destacar também que, mais de 90% do total de respondentes afirmaram possuir inadimplência de até 10%, o que pode ser considerado como um índice extremamente elevado, tendo em vista que a cada 100 vendas a prazo, em média 10 não retornam novamente ao caixa da empresa na data previamente estabelecida. Vale destacar que a fraqueza ou até mesmo a inexistência das políticas de crédito nas empresas, possui grande influência sobre estes elevados indicadores.

Tendo em vista a análise efetuada, observa-se que a grande maioria dos empresários trabalha fortemente pautados na confiança, sem possuir uma política de crédito adequada. Estas situações acabam tornando-se propícias para casos nas quais o cliente acaba tornando-se inadimplente.

Conclui-se, o presente trabalho, destacando-se as políticas de cadastro do cliente e de cobrança de inadimplentes observadas nas empresas do extremo oeste do estado de Santa Catarina. Foi possível evidenciar também que apesar da importância destes temas, a concessão de crédito ainda é uma questão pouco analisada nas empresas, sendo que as mesmas possuem foco maior sobre as políticas de cobrança a fim de recuperar créditos mal concedidos.

Como indicação para futuras pesquisas, sugere-se um estudo que possa abranger uma maior área, oportunizando um maior número de respondentes, ou até mesmo a realização de visitas pessoais a cada empresa, a fim de aumentar o número de participantes. Outra análise que poderá ser efetuada é quanto as formas de pagamento mais utilizadas nas empresas da região, e sua relação com os índices de inadimplemento, além de efetuar um comparativo aos dados sobre cobranças judiciais, obtidos por meio do Poder Judiciário. Pode-se pesquisar também a respeito dos critérios que as empresas utilizam para a organização de suas políticas de crédito e de cobrança, além de analisar avanços nos índices relacionados a estes fatores, tendo em vista períodos anteriores a adoção destas práticas e períodos posteriores à implementação.

Referências

ANSCHAU, Amanda Caroline. *Proposição de modelo de políticas de crédito e cobrança para a Smarja*. 2017. 107 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lageado, 2017.

ANTONINI, Rafael. *Gestão Estratégica Financeira: desenvolvimento de um modelo integrado de gestão financeira com objetivo de geração de valor ao acionista*. 2013. 90 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Economia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

ASSAF NETO, Alexandre. *Finanças corporativas e valor*. Sao Paulo: Atlas. 2010.

BAI, Yang et al. The challenges that head nurses confront on financial management today: A qualitative study. *International Journal Of Nursing Sciences, China*, v. 4, p.122-127, mar. 2017.

BOAROLI, Handrei Gava. *Práticas processuais para concessão de crédito nas empresas de Factoring de Criciúma - SC*. 2017. 55 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade do Extremo Sul Catarinense - Unesc, Criciúma, 2017.

BORGES, Israel Oreano Rollin. *Crédito & Inadimplência: um estudo multicaso em instituições de ensino da grande Florianópolis acerca da existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros com base na inadimplência*. 2009. 101 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

BRIDA, Luciane de. *Estudo de caso sobre a gestão da inadimplência em uma empresa do ramo de materiais de construção*. 2016. 33 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Gestão Contábil e Financeira, Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, Pato Branco, 2016.

CAMARGOS, Marcos Antônio de et al. Levantamento Dos Fatores Condicionantes De Inadimplência Em Processos De Concessão De Crédito A Micro E Pequenas Empresas Do Estado De Minas Gerais. *Revista da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical*, Minas Gerais, abr. 2010.

CARRARO, Wendy Beatriz Witt Haddad; MEROLA, Aline. Percepções adquiridas numa capacitação em educação financeira para adultos. *Revista Gestão e Planejamento*, Salvador, v. 19, p.414-435, dez. 2018.

CUNHA, Marcelo Gomes; FREIRE, Joanna Darc Kirschner. Microcrédito: um estudo de caso no programa CrediAmigo do Banco do Nordeste do Brasil. *Sinergia*, Rio Grande, v. 21, p.9-20, dez. 2017.

- FELIPPE, Evandro José Lacerda. *Administração do capital de giro como ferramenta de gestão para uma indústria de utilidades domésticas: um estudo de caso*. 2014. 54 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.
- FERRAZ, Pricylla Smazaro; SOUSA, Erivelto Fioresi de; NOVAES, Paulo Victor Gomes. Relação entre liquidez e rentabilidade das empresas listadas na BMF&BOVESPA. *Contexto*, Porto Alegre, v. 17, p.55-67, abr. 17.
- FREITAS, Henrique et al. O método de pesquisa survey. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 35, p.105-112, set. 2000.
- IMLAU, Jhonatan Munaretto et al. Práticas de Gestão em Cooperativas de Produção Agropecuária do Norte do Estado do Rio Grande do Sul. *Organizações em Contexto*, São Bernardo do Campo, v. 12, jun. 2016.
- MARTINS, Helder Henrique et al. Estrutura de capital e alavancagem financeira de empresas da agroindústria canavieira: um estudo multicaso para o centro-oeste. *Gestão e Regionalidade*, Toledo, v. 31, ago. 2015.
- MOREIRA, Bruno César Melo et al. Analisando o uso de instrumentos financeiros nas práticas de gestão das empresas do setor de confecção e facção do município de Formiga/MG. *Revista da Micro e Pequena Empresa*, Campo Limpo Paulista, v. 11, p.87-107, 2017.
- PETTER, Rodolfo Reinaldo Hermes. *Estimativa do retorno financeiro da participação de empresas em redes de cooperação horizontal - um modelo probabilístico*. 2016. 123 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.
- PRAÇA, Fabíola Silva Garcia. Metodologia da pesquisa científica: organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão. *Diálogos Acadêmicos*, v. 1, p.72-87, jul. 2015.
- RODRIGUES, João Paulo Lima; MELO, Maurílio Alves de; LEONE, Rodrigo José Guerra. Gestão financeira em micro e pequenas empresas: um estudo no setor supermercadista de Mossoró-RN. *Connexio: Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios*, jan. 2016. Semestral.
- SALIKIN, Norasikin; WAHAB, Norailis Ab; MUHAMMAD, Izlawanie. Strengths and Weaknesses among Malaysian SMEs:: Financial Management Perspectives. *International Conference On Innovation, Management And Technology Research*, Malásia, p.334-340, mar. 2013.

SEBRAE. *Inadimplência de pessoa física e jurídica*. 2019. Disponível em:

<datasebrae.com.br/inadimplencia/#indice>. Acesso em: 07 dez. 2019.

SERASA EXPERIAN. *Inadimplência atinge 63 milhões de consumidores em março e bate recorde histórico, revela Serasa Experian*. 2019. Disponível em:

<www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/inadimplencia-atinge-63-milhoes-de-consumidores-em-marco-e-bate-recorde-historico-revela-serasa-experian>. Acesso em: 07 dez. 2019.

SERASA EXPERIAN. *Sete passos para consultar a situação de crédito de um cliente*. 2018.

Disponível em: <www.serasaexperian.com.br/consultaserasa/blog/titulo-7-passos-para-consultar-a-situacao-de-credito-de-um-cliente>. Acesso em: 07 dez. 2019.

SERASA EXPERIAN. *Um em cada cinco inadimplentes no Brasil tem entre 41 e 50 anos, revela Serasa Experian*. 2019. Disponível em: <www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/um-em-cada-cinco-inadimplentes-no-brasil-tem-entre-41-e-50-anos-revela-serasa-experian>.

Acesso em: 07 dez. 2019.

SILVA, Tiago Griebeler da; THOMAS, Renzo; WAGNER, Cristian Giehl. Políticas de crédito e cobrança: a onerosidade das cobranças judiciais. *Revista de Administração e Contabilidade*, Cerro Largo, v. 30, p.49-73, dez. 2016.

TIRYAKI, Gisele Ferreira et al. Ciclos de crédito, inadimplência e as flutuações econômicas no Brasil. *Revista de Economia Contemporânea*, Bahia, p.1-33, fev. 2017.

TINÔCO, Paulo Vitor Alexandre Ferreira. *Análise dos fatores da inadimplência de uma instituição de ensino superior no estado de Roraima*. 2016. 59 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Roraima, Boa Vista - Rr, 2016.

TRENTO, Airton José et al. Crédito e cobrança como ferramenta de gestão financeira nas micro e pequenas empresas. *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, Irati, mar. 2008.

ZAVALHIA, Lucas Hamerski. *O perfil dos inadimplentes no crédito pessoal concedido a pessoas físicas na unidade do Sicredi Bairro Cruzeiro – Santa Rosa*. 2016. 87 f. TCC

(Graduação) - Curso de Administração, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - Unijuí, Santa Rosa, 2016.