

ANÁLISE DE CRÉDITO: PERCEPÇÃO DE RISCO E POSSÍVEIS MELHORIAS PARA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA DE SERVIÇOS

Autoria

Marcio Jose da Silveira

Mestrado em Administracao de Empresas/Mackenzie

Rina Xavier Pereira

Doutorado em Administracao de Empresas/Mackenzie

Resumo

Ainda que o objetivo maior de uma concessão de crédito seja facilitar a realização de uma venda, é de extrema importância para a saúde financeira da empresa. Para alavancar as vendas, e com o aumento da concorrência, a maioria das empresas optam por vendas a prazo, facilitando a proposta para o cliente. Entretanto, devido a inadimplência, cada vez mais as empresas estão trabalhando para melhorar a análise de crédito sem prejudicar as vendas, garantindo assim a segurança do negócio. Uma política de crédito não consiste apenas em normas e regras internas, mas também em parâmetros mais seguros e eficientes para uma análise mais assertiva e eficaz, ainda que exista exceções. Um crédito mal concedido irá causar um impacto negativo no fluxo de caixa da empresa, nos gastos com a cobrança, algumas vezes com as custas de cartório, e, muitas das vezes, depois de tudo isso, na perda efetiva do valor

AREA TEMÁTICA: FINANÇAS

TÍTULO: ANÁLISE DE CRÉDITO: PERCEPÇÃO DE RISCO E POSSÍVEIS MELHORIAS PARA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA DE SERVIÇOS

RESUMO

Ainda que o objetivo maior de uma concessão de crédito seja facilitar a realização de uma venda, é de extrema importância para a saúde financeira da empresa. Para alavancar as vendas, e com o aumento da concorrência, a maioria das empresas optam por vendas a prazo, facilitando a proposta para o cliente. Entretanto, devido a inadimplência, cada vez mais as empresas estão trabalhando para melhorar a análise de crédito sem prejudicar as vendas, garantindo assim a segurança do negócio. Uma política de crédito não consiste apenas em normas e regras internas, mas também em parâmetros mais seguros e eficientes para uma análise mais assertiva e eficaz, ainda que exista exceções. Um crédito mal concedido irá causar um impacto negativo no fluxo de caixa da empresa, nos gastos com a cobrança, algumas vezes com as custas de cartório, e, muitas das vezes, depois de tudo isso, na perda efetiva do valor.

Palavras-chave: Análise de crédito. Risco. Política de crédito.

ABSTRACT

Although the ultimate goal of a crediting grant is to facilitate the completion of a sale, it is extremely important to the financial health of the company. To boost sales, and with increasing competition, most companies opt for credit sales, making the proposal to the client. However, due to bad debt, increasingly companies are working to improve credit analysis without harming sales, thus ensuring the security of the business. A credit policy is not only about internal rules and regulations, but also safer and more efficient parameters for a more assertive and effective analysis, although there are exceptions. A bad credit granted will have a negative impact on cash flow of the company, expenses with the collection, sometimes at the expense of office, and, often, after all this, the effective value loss.

Key-words: Credit analysis. Risk. Credit policy.

1. INTRODUÇÃO

Devido à probabilidade de aumento da inadimplência, a concessão do crédito é um fator de grande risco para as empresas. O risco de crédito é um dos mais importantes de serem avaliados em qualquer instituição, resultando no sucesso ou no fracasso da mesma.

De acordo com Tavares (2005), hoje as empresas contam com diversas fontes de consulta, nas quais elas podem obter informações cadastrais e contábeis de grande valia antes de conceder crédito, como últimos balanços e/ou balancetes, contrato social, fichas cadastrais de apoio ao crédito, como a Serasa, entre outros.

Entretanto, a composição do sistema empresarial do Brasil gira em torno de 5 milhões de empresas, das quais 99% são de micro e pequenas empresas e que, geralmente, são empresas desobrigadas da apresentação de balancete ou balanço patrimonial (MONDINI, 2005).

A fim de tentar reduzir o risco de inadimplência, este trabalho tem como objetivo melhorar as regras de concessão de crédito em uma empresa de serviços multinacional – Sodexo Pass do Brasil. Com uma política de crédito melhor elaborada, podemos contribuir para uma análise de crédito mais objetiva e assertiva (FONSECA, 2011).

Também será analisado dois cenários de análise de crédito feita com as regras anteriores e as regras atuais, a fim de ilustrar o impacto que uma política de crédito melhor desenvolvida pode causar, de forma positiva, na análise de crédito, trazendo o dinheiro mais rápido para o caixa da empresa e, conseqüentemente, gerando mais receita para a mesma (CAMARGO, 2010).

Outro objetivo é mostrar os riscos que uma política de crédito mal elaborada pode causar, caso a concessão do crédito seja para uma empresa inadimplente (ALVES, J. A. L; ALVES R. F., 2009), gerando retrabalho para a área de cobrança e jurídica, bem como despesas extras como protestos, custos com o cartório e, dependendo do caso, contratação de escritórios jurídicos.

De acordo com o um trabalho realizado, Gomes et al. (2011) mostrou como uma empresa que atua em um ramo com alta informalidade, como empresa do setor de pescados, faz sua análise de crédito e as limitações impostas pelo mercado no qual essa empresa estava inserida.

Pode-se concluir que o fator proposto de um modelo de análise e concessão de crédito mais burocratizado, confrontou com a realidade do mercado que essa empresa estava inserida. Portanto, o aumento das exigências para concessão de crédito tornar-se-ia inviável para a empresa, num primeiro momento (GOMES et al., 2011).

Outra pesquisa realizada por Oliveira (2010), teve como objetivo demonstrar a importância de inúmeras variáveis qualitativas e quantitativas do processo de concessão de crédito de bancos e demais instituições financeiras. O estudo levou a considerar que não há uma fórmula exata para uma política forte o suficiente para conter em 100% a inadimplência e que estar preparado para lidar com ela é fundamental.

A análise de crédito é o momento em que as informações do interessado em adquirir crédito são avaliadas e ponderadas em relação ao risco e a capacidade. Através da análise também é possível detectar fraudadores, eliminando empresas inidôneas, diminuindo os riscos das dívidas não serem pagas (MENDONÇA, 2002).

Diante disso, busca-se neste trabalho responder a seguinte questão: Como o desenvolvimento de uma política de crédito numa empresa de serviços pode melhorar a inadimplência e contribuir para a concessão de crédito de forma mais inteligente e mais segura?

Em Schneiders (2014) vemos que devido aos riscos apresentados na oferta de crédito, as empresas, principalmente as instituições financeiras, passaram a investir em ferramentas com o objetivo de aumentar a proteção ao que é denominado análise de crédito. Uma política de crédito e cobrança bem definida dentro de uma organização é importante para reduzir os riscos com a inadimplência e, assim, suprir suas necessidades de capital de giro, garantindo que a saúde financeira esteja sempre equilibrada.

Este trabalho destina-se à área de crédito de empresas do ramo de prestação de serviços com intuito de mostrar como uma política de concessão de crédito melhor desenvolvida pode refletir positivamente na diminuição da inadimplência e no aumento da lucratividade, através de uma melhor receita, de um fluxo de caixa controlado e de investimentos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CRÉDITO

Segundo Silva (2008), a palavra crédito pode ter vários significados, variando de acordo com o contexto ao qual se esteja tratando. No geral, o crédito é um termo que traduz confiança, e deriva da expressão “crer”, acreditar em algo, ou alguém. O crédito, sob o aspecto financeiro, significa dispor a um tomador, recursos financeiros para fazer frente a despesas ou investimentos, ou seja, financiar a compra de bens seja eles matérias ou não.

Em Securato (2002), temos: “Em sua essência o crédito, ou mais propriamente a operação de crédito, é uma operação de empréstimo que sempre pode ser considerada dinheiro, ou caso comercial equivalente a dinheiro, sobre o qual incide uma remuneração que denominamos juros”.

Em Schrickel (1998) define crédito como sendo todo ato ou vontade de alguém ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio com a expectativa de que esse volte a sua posse após determinado tempo.

Em Silva (2008), temos que: “o vocábulo **crédito** define um instrumento de política de negócios a ser utilizado por uma empresa comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos ou por banco comercial, por exemplo, na concessão de empréstimos, financiamentos ou fianças”.

Segundo o Manual de Crédito Geral do Sicoob (SICOOB CENTRAL CREDIMINAS, 2010), o crédito é o instrumento de política financeira a ser utilizado na concessão de empréstimos e financiamentos, cuja sistemática consiste na troca de um valor presente por uma promessa de reembolso futuro. Essa operação

envolve riscos, visto que ao disponibilizar crédito, qualquer instituição financeira assume todos os problemas e os benefícios que envolvem a transação, sendo necessária a adoção de uma política de crédito compatível com o risco que se deseja assumir.

2.2 RISCO DE CRÉDITO

Conforme Capelletto (2008), o risco de crédito de bancos refere-se à possibilidade do tomador do empréstimo não cumprir suas obrigações contratuais, tornando a operação custosa para a instituição. Por esse motivo, a inadimplência é um dos maiores transtornos para as organizações, independente do seu tamanho ou faturamento.

Para reduzir esses problemas, as instituições financeiras desenvolvem políticas de gestão do risco de crédito com o objetivo de preservar o capital (AMARAL Jr; TAVORA Jr, 2010). A efetividade dessas políticas, no entanto, está atrelada à capacidade de classificação das informações sobre o perfil dos clientes, que venham a ser relevantes para a identificação da propensão à inadimplência. Políticas de crédito propensas ao risco em nome da ampliação da lucratividade tornam as operações incertas.

O ideal é identificar o risco relacionado ao perfil de cada cliente, para que a instituição financeira opere dentro de uma margem calculada (MIURA; DAVI, 2000). A mensuração dos riscos geralmente se baseia em critérios como: o montante do crédito concedido, o perfil econômico financeiro do candidato ao empréstimo, o destino do recurso, o prazo da operação e as garantias oferecidas (BESSIS, 1998).

Schricket (2000) afirma que perder dinheiro faz parte do negócio de crédito, mas o que nunca pode acontecer é que a perda ocorra por informações que não foram devidamente ponderadas, embora previstas ou previsíveis. A este tipo de perda o autor dá o nome de “perda burra”.

De acordo com Silva (2010) a formalização do acordo de crédito por meio de um contrato bem elaborado é uma condição fundamental para assegurar ao credor o direito de receber, independente da vontade do devedor de pagar. O analista, ao examinar uma proposta de crédito, estará atento às diversas variáveis relacionadas ao risco do cliente e da operação. Estará buscando informações relativas ao passado do cliente, ao presente e ao futuro quanto à capacidade de pagamento, ainda que a expectativa em relação à capacidade de pagamento poderá ou não ser confirmada.

De acordo com Blatt (1999), o risco de crédito é definido como a possibilidade de que aquele que concedeu o crédito não o receba do devedor no tempo e/ou nas mesmas condições determinadas. Por isso a empresa deve desenvolver políticas e adotar procedimentos que satisfaçam as necessidades e expectativas de maneira a gerar lucros dentro de níveis de risco aceitáveis.

Em Silva (2010), apesar da possibilidade de que fatores inesperados e adversos possam ocorrer e inviabilizar o cumprimento da obrigação, não há dúvidas de que a análise de crédito presta grande contribuição para a manutenção e o gerenciamento de uma carteira de crédito saudável.

2.3 ANÁLISE DE CRÉDITO

Para Costa (2003), o objetivo essencial da análise de crédito é identificar todos os riscos ao empréstimo e a capacidade financeira do cliente para amortizar a dívida. Para isso, a organização deve ter uma análise de crédito bem estruturada, para que o analista tenha todas as condições necessárias, quando for conceder o crédito.

Blatt (1999), acrescenta que a análise de crédito, por ser uma ferramenta para analisar a decisão de crédito, é indispensável, pois consiste em analisar de uma forma clara e precisa a situação em que o credor se encontra.

De acordo com Schrickel (1998), o principal objetivo da análise de crédito é procurar identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciando a capacidade de pagamento por parte do tomador e fazendo recomendações quanto ao tipo de empréstimo a conceder. A análise de crédito envolve a habilidade de tomar uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mudanças e informações. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações complexas, e chegar a uma conclusão clara e prática.

2.3.1 Os C's do Crédito

É muito comum às instituições do mercado financeiro, ao realizar suas análises, utilizar os parâmetros básicos para orientar a concessão do crédito à pessoa jurídica, que de acordo com Silva (1998), são os chamados C's do Crédito: o caráter, as condições, a capacidade, o capital e o colateral, os quais analisamos a seguir:

- **O caráter** – está atrelado à índole do tomador do empréstimo e sua predisposição em pagar o financiamento contraído. De forma objetiva e com base nesses registros, as instituições financeiras podem verificar se o proponente atendeu às expectativas previstas anteriormente, efetuando o pagamento das obrigações pactuadas. Também consultam se o cliente está inscrito em órgãos de restrição ao crédito (Serasa, SPC, Cadin), cartórios ou se existe ações judiciais contra a empresa e/ou sócios;
- **As condições** – dentro do atual e imprevisível cenário econômico empresarial são diversas as variáveis que afetam as empresas, também em relação a transações de crédito. Condições econômicas e empresariais gerais, assim como circunstâncias especiais, devem ser consideradas ao se avaliar as especificidades do crédito;
- **A capacidade** – consiste na capacidade do requerente de ressarcir o crédito pleiteado, tendo em vista o quanto a empresa suporta de endividamento. São analisadas as demonstrações financeiras, com particular ênfase na liquidez, nos fluxos e projeções de caixa;
- **O capital** – representa a potencialidade financeira do proponente do crédito, refletida por sua posição patrimonial. A análise da dívida do requerente, os índices de liquidez, as taxas de lucratividade são frequentemente utilizados para avaliar seu capital.
- **O colateral** – consiste no somatório de ativos que o proponente tem disponíveis para oferecer em garantia ao empréstimo. Assim, quanto maior for o montante e qualidade dos ativos disponibilizados, maior se torna a

possibilidade de a instituição financeira reaver os recursos emprestados, caso o proponente do crédito não honre suas obrigações. Todas as formas de garantia, sejam elas pessoais ou reais, devem ser levadas em consideração na análise deste item.

2.3.2 Métodos para Avaliar o Risco de Crédito

2.3.2.1 Serasa Experian

Conforme informações extraídas na Serasa (2016), a Serasa Experian, então denominada Serasa – Serviços e Assessoria S/A, foi fundada em 1968, por iniciativa da Associação de Bancos do Estado de São Paulo (Assobesp) e da Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban).

Ainda de acordo com a Serasa (2016), o propósito inicial da Serasa era centralizar a coleta e organização das informações cadastrais para o fornecimento de crédito a pessoas jurídicas, contribuindo para que as decisões de negócios pudessem ser conduzidas com confiança e auxiliassem na recuperação de crédito, no combate ao endividamento e na estabilidade da economia.

De acordo com a Serasa (2016), com a aquisição pela Experian em 2007, a Serasa tornou-se uma empresa global. Deixou de focar seus negócios na venda da transação e no acesso pontual da informação para proporcionar soluções a seus clientes, passando a prover insumos e toda a infraestrutura em termos de tecnologia, aplicativos e prestação de serviços. Ampliou sua atuação para o fornecimento de serviços de marketing e o atendimento às pessoas físicas, fornecendo-lhes ferramentas que possibilitam a verificação de seus relatórios e scores de crédito e a proteção contra fraudes de identidade.

O grupo Experian, do qual a Serasa faz parte, é líder mundial em serviços de informação, fornecendo dados e ferramentas de análise a clientes ao redor do mundo (SERASA, 2016).

2.3.2.2 Credit Scoring

Conforme Blatt (1999), o *score* de crédito – *Credit scoring* – é o resultado de um cálculo estatístico que tem por finalidade ajudar os consumidores e as empresas a realizarem negócios a crédito, com menor custo, maior agilidade e segurança. Santos (2000) acrescenta que o *score* de crédito indica, de maneira estatística, a probabilidade de inadimplência de determinado grupo ou perfil no qual um consumidor se insere, sem afirmar que ele esteve, está ou ficará inadimplente. Esse serviço utiliza informações públicas e outras disponíveis na base de dados da Serasa Experian, como informações negativas, cidade e etc.

2.3.2.3 Risk Rating

Conforme Silva (2008), trata-se de uma metodologia que avalia uma série de fatores, atribuindo uma nota a cada um deles e, posteriormente, uma nota final ao conjunto destes fatores analisados. Com base nesta nota final é atribuído um **risk rating**, ou seja, uma classificação para o risco, que determina o valor (risco de crédito) que a instituição financeira dará ao tomador do crédito.

Conforme Blatt (1999), o *rating* de crédito consiste em um sistema para classificar o risco creditício, sendo esta classificação feita através de letras e/ou números. Ainda de acordo com o autor, é importante avaliar qual a situação financeira dos clientes e qual é o risco que está associado aos seus negócios.

Para Schneiders (2014) a grande vantagem deste tipo de análise é de que dá acesso às decisões de crédito por pessoas que não sejam especialistas na matéria da avaliação de riscos e créditos. Além disso, permite uma utilização por empresas que trabalham com produtos de crédito em massa (empresas financeiras, por exemplo) e que precisam de velocidade para o processamento de grandes quantidades de propostas num intervalo mínimo de tempo.

2.3.2.4 Ficha de crédito

Segundo Berni (1997) é um documento que contém as informações que permitirão emitir um parecer sobre a operação de crédito. Serve de ponto de partida para uma análise de crédito mais aprofundada. Deve ser um instrumento objetivo e útil e de preenchimento rápido e simples. Pode ou não incluir uma proposta de crédito mas tem que ter em conta as necessidades específicas da empresa/instituição.

2.3.2.5 Limite de Crédito

Conforme Schrickel (1998), o limite de crédito é o valor total do risco que o prestador deseja assumir. Ou seja, a análise de crédito é feita a fim de avaliar qual é o risco que poderá existir entre quem estiver concedendo crédito e um potencial tomador deste crédito, para isso, é estipulado um limite de crédito para o cliente, o qual vem a ser construída por meio de uma ou várias linhas de crédito.

Para Santos (2001), para reduzir o risco com possível inadimplência dos clientes, a empresa vendedora precisa estabelecer um valor máximo de venda para cada um deles. Este limite de crédito está de acordo com as informações apresentadas pelos próprios clientes, ou seja, quanto maior for a capacidade de pagamento do cliente, maior será seu limite de crédito.

2.3.3 Índices de Liquidez

Conforme Montoto (2015) os índices de liquidez revelam a velocidade com a qual um ativo pode ser convertido em dinheiro, ou seja, a capacidade de pagamento da empresa frente a suas obrigações. São eles:

Tabela1: Indicadores de Liquidez

<i>Índice</i>	<i>Explicação</i>	<i>Fórmula</i>
Liquidez Imediata (LI)	Compara as disponibilidades com as dívidas de curto prazo.	$LI = \frac{\textit{Disponível}}{\textit{Passivo Circulante}}$

Liquidez Corrente (LC)	Demonstra o quanto de ativos de curto prazo a empresa possui.	$LC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$
Liquidez Seca (LS)	Indica o quanto a empresa possui do chamado ativo circulante líquido.	$LS = \frac{AC - \textit{Estoques}}{\textit{Passivo Circulante}}$
Liquidez Geral (LG)	Indica o quanto a empresa possui de ativos de curto prazo e longo prazo para garantir teoricamente as dívidas de curto e longo prazo. É uma visão mais geral de que ativos não permanentes podem garantir as dívidas totais.	$LG = \frac{AC + RLP}{PC + ELP}$
Solvência Geral (SG)	É um índice de solvência e não de liquidez, embora seja conhecido como um indicador de liquidez, indica o quanto a empresa possui de ativos totais para honrar as dívidas de curto prazo e longo prazo. É uma visão global de que ativos totais a empresa possui para honrar seu passivo exigível.	$SG = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{PC + PNC}$

Fonte: elaborado pelo autor

2.4 INADIMPLÊNCIA

O cumprimento no pagamento de dívidas tem uma função social muito importante, pois permite o retorno do capital ao mercado e isso, conseqüentemente, gera emprego e possibilita uma política de crédito mais flexível e com um maior prazo de contratação. Entretanto, a inadimplência vem acontecendo com frequência.

De acordo com Hoji (2003) uma política de crédito liberal aumenta muito mais o volume de vendas do que uma política rígida, porém gera mais investimentos em contas a receber e mais problemas de recebimento, o que exige maior rigidez da cobrança.

Bernardes et al. (2009) acrescenta que isso ocorre tanto no comércio como na indústria, onde diversos fatores ocasionam maiores índices de inadimplência, como: alta dos juros, aumento da inflação, desemprego, atraso de salário, doenças, entre outros. A empresa credora deve tomar todos os cuidados, para que seu índice de

inadimplência seja o menor possível, pois ele influencia diretamente em seus resultados financeiros. Uma política de crédito rígida pode ocasionar na diminuição da contas a receber e também nos custos da empresa referentes à cobrança de clientes, o que pode gerar lucro.

2.5 A EMPRESA – SODEXO PASS DO BRASIL

Conforme site da empresa (SODEXO, 2016), em 1966, Pierre Bellon fundou a Sodexo, em Marseille - França, tendo como base a experiência de mais de 60 anos da família em serviços de *catering* marítimos para navios de linha e cruzeiros de luxo. As operações inicialmente serviam refeitórios em empresas, escolas e hospitais. Em 1968 foi o início das operações na área de Paris, atualmente o grupo está presente em 80 países e é a 18ª maior empregadora mundial, com 428 mil colaboradores.

No Brasil, através da empresa de cheques e cartões de serviços, a empresa desenvolve produtos para alimentar, transportar, motivar, valorizar e reconhecer pessoas, e é hoje a líder mundial em Serviços de Qualidade de Vida. Sua expansão no mercado foi estrategicamente calcada numa política agressiva de aquisições, que começou com a companhia Cheques Cardápio, em 1996, Banerj Convênios, em 1998, a Refeicheque, em 1999, a Transcheck, em 2001 e em 2009 incorpora a VR (SODEXO, 2016).

2.5.1 Ramo de atividade

O Grupo francês Sodexo é líder mundial no segmento em que atua, oferecendo soluções em alimentação, multisserviços e benefícios que facilitem a vida cotidiana de empresas de todos os portes e trabalhadores de todos os setores. Abaixo as especificações dos serviços oferecidos pela (SODEXO, 2016):

Tabela 2: Serviços Oferecidos Sistema PASS

Refeição Pass	É adotado pelas empresas de todos os tamanhos para auxiliar o pagamento das refeições de seus colaboradores. Este benefício está disponível nas modalidades cheque e cartão.
Alimentação Pass	É destinado à compra de gêneros alimentícios, incluindo perecíveis.
VT Pass	Este é um serviço criado especialmente para facilitar a administração e a logística de distribuição do vale-transporte nas empresas.
Premium Pass	Premiação com liberdade de escolha, nas modalidades de compras: cartão e cheque. O premiado escolhe o seu prêmio em mais de 40 mil estabelecimentos credenciados.
Gift Pass	Uma forma inovadora para presentear funcionários em datas especiais como Natal, Aniversário, Dia das Crianças, Dia dos Pais, aniversário por tempo de empresa, entre outros.
Brinquedo Pass	O Brinquedo Pass é um produto exclusivo e uma excelente opção para presentear crianças e encantar a equipe.

Cultura Pass	Possibilita o acesso a atividades culturais e de entretenimento, estimulando lazer e diversão de funcionários e familiares.
---------------------	---

Fonte: elaborado pelo autor

De acordo com o site da empresa (SODEXO, 2016) a Sodexo possui hoje em seu portfólio uma ampla relação de clientes de diversos segmentos. Dentre todos os clientes podemos citar alguns com expressiva importância: Secretaria da Gestão Pública do Estado de São Paulo, Caixa Econômica Federal, Correios e Telefônica.

Os seus principais concorrentes são Visa Vales e Ticket, sendo uma competitividade acirrada, mas a Sodexo está sempre inovando seus produtos como também analisando a carteira de clientes para estabelecer condições comerciais adequadas (SODEXO, 2016).

3. METODOLOGIA

3.1 Descrição da metodologia

Este trabalho será realizado através de uma pesquisa de fins exploratória, com meios documentais (GIL, 2008), e de acordo com o seu objetivo, pretende identificar possíveis melhorias na forma de análise de crédito.

O fato de a pesquisa ser referente aos critérios adotados na análise de crédito numa empresa de serviços, mostra a importância que esse tipo de análise pode causar na saúde financeira de uma empresa. Principalmente devido a situação atual do país, com 26,5% de aumento de falências decretadas só no primeiro semestre deste ano, sobre o total de empresas que pediram falência no primeiro semestre de 2015, conforme site do O Estado de São Paulo (2016).

3.2 Descritivo do trabalho

Para realização dessa pesquisa, será apresentado a política de crédito utilizada atualmente pela empresa e suas possíveis melhorias, ilustradas através de parâmetros. Posteriormente a isso, também será comparada uma mesma análise de crédito feita pela política de crédito utilizada pela empresa hoje, e outra feita pela com as alterações proposta.

4. ANÁLISE DE DADOS

Toda nova possível venda detectada pela área comercial, passa por uma análise de crédito pela área financeira da empresa: chamamos essas de propostas. Devido a quantidade de propostas inseridas e até mesmo para otimizar o trabalho, a empresa possui condições para que essa análise seja feita automaticamente pelo sistema. Porém, devido ao risco dessa operação, essa condição só é atendida para operações de até 50 mil reais e prazos de pagamento de até 22 dias. Considerando essas condições, segue alguns pontos a melhorar:

QUADRO 1: Condições a melhorar para as análises de até R\$ 50 mil reais, com prazo de pagamento de 1 a 22 dias, feitas automaticamente pelo sistema.

Hoje	Proposta
A análise será gerada automaticamente pelo sistema, considerando o valor máximo da operação de R\$ 50 mil reais . Caso não seja aprovado, deverá ser submetido para análise manual da Área de Crédito.	Para análises automáticas, o risco a considerar poderá ser de até R\$ 30 mil reais .
Caso haja restrições SERASA acima de R\$ 1.000,00 reais e estas não sejam execuções fiscais, municipais, estaduais ou federais, ou mesmo, protestos referentes a ICMS e IPVA, em nome da Empresa ou dos sócios, deverá ser enviado cartas de anuência.	Para restrições SERASA acima de R\$ 500,00 reais , e estas não sejam execuções fiscais, municipais, estaduais ou federais, ou mesmo, protestos referentes a ICMS e IPVA, em nome da Empresa ou dos sócios, deverá ser enviado cartas de anuência.
Prazos solicitados para pagamento: De 1 até 22 dias.	Prazos solicitados para pagamento: De 1 até 24 dias.

Fonte: elaborado pelo autor

Quadro 2 :Condições a melhorar para as análises de clientes que já compram com a empresa, porém estão com um período sem compras: chamamos de reativação de cliente, que só acontecem quando o cliente está sem compras no período acima de 12 meses.

Hoje	Proposta
Sem compras no período acima de 12 meses – o cliente passará por uma nova análise.	Sem compras no período acima de 6 meses – o cliente passará por uma nova análise.

Fonte: elaborado pelo autor

5. CONCLUSÃO

O setor de serviços já está sentindo o efeito da crise. Só em junho deste ano mostrou o maior percentual de inadimplência, conforme estudo da Serasa Experian, com 45,3% do total. Essa situação acaba refletindo diretamente o ritmo dos negócios, o desemprego e, conseqüentemente, a geração de caixa das empresas, pois afeta os recebíveis dessas. As primeiras empresas a serem prejudicadas com um aumento da inadimplência são as empresas de pequeno e médio porte, devido à falta de caixa para honrar com os seus compromissos. E isso gera uma ciclo, já que as empresas de grande porte também sofrerão com o recebimento no prazo dessas empresas de pequeno e médio porte. Muitas das vezes a solução é a redução ou até o cancelamento dos juros e multa, e, em último caso, o parcelamento da dívida.

Mediante essa situação e respondendo à pergunta do trabalho, a pesquisa mostra como o desenvolvimento de uma política de crédito pode sim melhorar a inadimplência e contribuir para uma análise mais inteligente e mais assertiva, através de uma análise de crédito mais criteriosa, com um melhor conhecimento do

cenário econômico atual e também com algumas ferramentas disponibilizadas pela própria empresa como a política de crédito.

Isso se dá no momento de concessão do crédito, já que alguns fatores já apontam uma determinada empresa a uma possível inadimplência como: histórico de pagamento desfavorável com outras empresas, apontamentos da Serasa, valor solicitado de crédito igual ou até maior que o valor faturado mensalmente, valor a pagar maior que o valor a receber, e etc. Porém, esses fatores já devem estar alinhados com a política de crédito da empresa, não deixando dúvidas sobre qual decisão tomar nesses casos.

Sabemos que garantir 100% de adimplência é praticamente impossível, já que diversas situações podem acontecer, levando a empresa a não honrar com seus compromissos. Ainda assim, qualquer situação que possa ser evitada antes da concessão de crédito trará benefícios à empresa, diminuindo o risco de inadimplência com empresas já propícias a isso e diminuindo os gastos de cobrança posteriores a concessão de crédito.

O tema aqui pesquisado é de grande relevância, pois afeta diretamente o caixa da empresa e o controle dos seus recebíveis no prazo. Porém, só conseguiremos validar essas melhorias após um período de implementação da mesma. Como sugestão para uma próxima pesquisa, após as mudanças aqui propostas, sugerimos uma análise a longo prazo, com o objetivo de mostrar o impacto positivo que essas mudanças causarão.

6. REFERÊNCIAS

ARBEX, T. **Estudo da elaboração, análise, concessão de crédito e a segmentação de riscos – em estabelecimento bancário.** Monografia (MBA) – Universidade de Taubaté – Taubaté/SP, 1999. http://www.ppga.com.br/mba/1999/arbex_tarcisio.pdf - disponível em 16/10/2016.

BERNARDES, A. C. B; REIS, B. T.C.V. **Administrando a inadimplência em tempo de crise.** Dissertação (graduação) – UniSalesiano – Lins/SP, 2009. <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC33780506831.pdf> - disponível em 16/10/2016.

FERNANDES, Eloane Naiara Lopes. **O impacto da informação contábil de empresas fechadas na percepção de risco dos analistas de crédito.** Dissertação (mestrado) – USP – São Paulo/SP, 2010. <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-30112010-074842/es.php> - disponível em 17/09/2016.

FERREIRA, Juliana Aparecida Lima Alves; ALVES, Rosely Ferreira. **Análise e decisão de crédito: um fator potencial de redução da inadimplência.** Dissertação (pós graduação) – UniSalesiano – Lins/SP, 2009. <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/CC33074336870B.pdf> - disponível em 16/10/2016.

FONSECA, Cristiane de Azevedo. **Análise de estratégias para redução do risco das instituições financeiras na concessão de créditos a pessoas jurídicas.** 2011. Artigo (Pós Graduação em Gestão de Instituições Financeiras) - Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, 2011.

<http://pergamum.fecap.br/biblioteca/imagens/000022/00002298.pdf> - disponível em 17/08/2016.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de Administração Financeira**. 12ª. ed. São Paulo: Harbra, 2010.

GOMES, Daniel Barbosa; SILVA, Sérgio Roberto da; JESUS, Vanessa Martins de; HENRIQUE, Marcelo Rabelo; SILVA, Sandro Braz; PERERA, Luiz Carlos Jacob. **Concessão e Análise de Crédito para Pequenas e Médias Empresas: Estudo de Caso em uma Empresa do Setor de Pescados**. Revista Jovens Pesquisadores, vol. 8, n. 2 (15), Jul./Dez. 2011. <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/31516307.pdf> - disponível em 17/09/2016.

GONÇALVES, Rosiane M.L.; SILVA, Rodrigo S.; MENEZES, Raquel S.S.; MOREIRA, Ney Paulo. **Condicionantes do risco de crédito em uma cooperativa do alto Paranaíba/MG**. *Organizações Rurais & Agroindustriais*, Lavras, v. 17, n. 1, p. 14-24, 2015. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/35229> - disponível em 17/09/2016.

LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, Crédito e Cobrança**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas 1998.

MAGRO, Cristian B.D.; HEIN, Nelson; MONDINI, Vanessa E.D. **Gestão dos riscos de inadimplência dos tomadores de crédito: um estudo em uma cooperativa de crédito**. *Pensar Contábil*, Rio de Janeiro, v. XVII, n. 62, p. 55 - 63, jan./abr. 2015 – **CRCRJ Conselho Regional de Contabilidade do RJ**. <http://www.atenas.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/pensarcontabil/article/view/2530> - disponível em 17/09/2016.

MAIA, Andrea do Socorro Rosa Silva. **Inadimplência e recuperação de créditos**. Monografia (pós graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Administração, Londrina, 2007. <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13938/000649712.pdf?se> - disponível em 16/10/2016.

MENDONÇA, Luis Geraldo. **Elementos a serem considerados na concessão de crédito ao consumidor**. Dissertação (mestrado) – FGV – Curso de Mestrado Executivo, Rio de Janeiro, 2002. <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4097/000308581.pdf?sequence=1> – disponível em 17/09/2016.

MONDINI, Luiz Carlos. **Análise de crédito de empresas desobrigadas da emissão de balanço/balancete patrimonial: uma contribuição às instituições de crédito**. Dissertação (mestrado) – UniFecap – Controladoria e Contabilidade Estratégica, São Paulo, 2005. http://tede.fecap.br:8080/jspui/bitstream/tede/624/1/Luiz_Carlos_Mondini.pdf - disponível em 17/08/2016.

O dilema dos inadimplentes: Antecedentes e consequentes do “nome sujo” – Revista Brasileira de Marketing – ReMark – Vol. 15, N. 1. Janeiro/Março. 2016. http://www.google.com.br/url?url=http://www.revistabrasileirmarketing.org/ojs-2.2.4/index.php/remark/article/viewArticle/2941&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwjW66GUgJfQAhVKi5AKHSxdBNAQFggUMAA&usq=AFQjCNHqHrwACUY_RsEyqKwz4WKDykeWeQ – disponível em 17/09/2016.

OLIVEIRA, Natália Cristina de. **Métodos utilizados para análise de crédito de pessoa física nas instituições financeiras e sua relação com o índice de inadimplência.** Monografia (graduação) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Curso de Ciências Contábeis – Belo Horizonte, 2010. http://sinescontabil.com.br/monografias/trab_profissionais/natalia.pdf - disponível em 17/09/2016.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; GUSE, Jaqueline Carla; LINHARES, Tamara da Silva; FREITAS, Luiz Antônio Rossi de; ROSSATO, Marinave Vestena. **Análise da Concessão de Crédito em uma Empresa Varejista de Materiais de Construção.** IX SEGeT 2012 – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/15416101.pdf> - disponível em 17/09/2016.

SANTOS, José Odálio dos; **Análise de Crédito.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHNEIDERS, Joseane. **Sugestões de melhorias na política de credito e cobrança da empresa Tedesco & Emer Ltda.** Monografia (Bacharel em Administração) – Centro Universitário Univates – Lajeado/RS, 2014. <https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/775/1/2014JoseaneSchneiders.pdf> - disponível em 16/10/2016.

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

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerencia de empréstimos.** 3ed. São Paulo: Atlas, 1997.

TELES, Cristhiane Carvalho. **Análise dos demonstrativos contábeis:** índices de endividamento. Centro Sócio Econômico - Universidade Federal do Pará – Belém/PA, 2003. http://www.peritocontador.com.br/artigos/colaboradores/Artigo_-_ndices_de_Endividamento.pdf - disponível em 03/10/2016.

VIEIRA, Marcos Villela. **Adm. Estratégica do Capital de Giro.** 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2008.