

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**REESTRUTURAÇÃO NO CONTAS A RECEBER DA EMPRESA
BETAMAX GOIÂNIA: UM ESTUDO DE CASO**

Aluna: Lucineide Gomes Silva

Orientadora: Prof.^a M.^a Maria Aparecida dos Reis Rachid

Aparecida de Goiânia, 2015.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**REESTRUTURAÇÃO NO CONTAS A RECEBER DA EMPRESA
BETAMAX GOIÂNIA: UM ESTUDO DE CASO**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a M.^a Maria Aparecida dos Reis Rachid.

Aparecida de Goiânia, 2015.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

LUCINEIDE GOME SILVA

**REESTRUTURAÇÃO NO CONTAS A RECEBER DA EMPRESA
BETAMAX GOIÂNIA: UM ESTUDO DE CASO**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof.^a M.^a Maria Aparecida dos Reis Rachid.

Avaliado em _____ / _____ / _____ Nota Final: () _____

Professora Orientadora M.^a Maria Aparecida dos Reis Rachid

Professor Examinador Pedro Ramos Lima

Aparecida de Goiânia, 2015.

RESUMO

Este artigo tem como objetivo estudar as causas e, conseqüentemente, buscar sugestões de melhorias, apontando ações, com vistas a minimizar a inadimplência na organização em estudo. A fim de realizar a presente pesquisa, fizeram-se necessários os ensinamentos da metodologia científica, os quais se basearam sucintamente em pesquisas bibliográficas; pesquisas de campo, pesquisas quantitativas, técnicas de coleta de informações – observação e estudo de caso. Verificou-se na empresa em estudo, em referência aos últimos anos, um alto nível de clientes inadimplentes, podendo perceber que, no decorrer dos meses, esse número teve um crescimento elevado e que, conseqüentemente, afetou o bom funcionamento da empresa. Frente a esse cenário, mudanças foram sugeridas nos seus processos, bem como no desenvolvimento de suas atividades, tais como: redução do tempo de atualização dos cadastros para seis meses, a partir das renovações cadastrais, oportunizando à empresa uma visão mais ampla de seus futuros recebimentos; implantação da política de crédito gradativo, assim os clientes ativos terão aumento no limite de compra/locação de acordo com o seu histórico de pagamentos já efetuados; elaboração de mapas de acompanhamento das pendências com verificação diária; desenvolvimento de uma política de cobrança mais rígida; investimentos na qualificação e desenvolvimento do pessoal do setor de cobrança, departamento de crédito e contas a receber oferecendo cursos e treinamentos.

Palavras-chave: Inadimplência, recuperação de crédito, faturamento.

ABSTRACT

This article aims to study the causes and consequently seek suggestions for improvement, pointing actions, in order to minimize defaults in the organization under study. In order to achieve this research, were made necessary the teaching of scientific methodology, which were based briefly in literature searches; field research, quantitative research, information collection techniques - observation and case study. It was found in the company under study, in reference to recent years, a high level of delinquent customers and can see that, over the months, that number had high growth and, consequently, affected the smooth running of the company. Faced with this scenario, changes were suggested in its processes, and the development of its activities, such as: reduction of entries of the update time for six months from the registration renewals, providing opportunities for the company a broader view of their future receipts; gradual implementation of credit policy, so active customers will increase in purchase limit / lease agreement with your payment history already made; producing follow-up maps of disputes with daily check; development of a more rigid collection policy; investment in the training and development of the collection industry personnel, credit department and accounts receivable offering courses and training.

Keywords: *Default, credit recovery, billing.*

INTRODUÇÃO

Atualmente exige-se das empresas, independente de sua força no mercado, sendo ela pequena, média ou grande, diferenciais para acompanhar o cenário cada vez mais competitivo, e para que isso ocorra enquanto diferencial e de forma organizada, as empresas precisam enxergar os problemas e analisar oportunidades de melhorias. Neste trabalho foram analisadas as estratégias mais eficazes para a elaboração de um plano de recuperação de crédito de uma empresa, estudando-se as causas e, conseqüentemente, sugerindo melhorias a partir de ações que minimizem a inadimplência na organização.

Diante deste contexto, um dos problemas que levam determinadas instituições privadas a buscarem soluções para os crescentes problemas, é a inadimplência. Sabe-se que uma empresa, ao obter tamanho déficit financeiro por causa da fidelização do cliente em pagar, promove o decréscimo financeiro e mexe nas contas, não permitindo investimento no ambiente interno, na contratação de colaboradores e de sua imagem institucional (endomarketing). Então, para que uma empresa tenha a habilidade em cuidar dos negócios é necessário que a priori busque estratégias, como: facilitar o fechamento de vendas por meio da concessão de crédito, meio cada vez mais utilizado por outras empresas a fim de manter uma carteira de clientes fiéis, e alavancar suas vendas; estabelecer uma política de crédito mais clara, de forma que não desestimule as vendas, nem cause prejuízos. Uma vez concedido o crédito, a empresa deve atuar efetivamente na cobrança para assegurar o recebimento da venda dentro do prazo estabelecido, não gerando gastos quanto à recuperação de crédito, uma vez que a inadimplência pode acarretar em um decréscimo no faturamento, no desenvolvimento financeiro da empresa e na continuidade dos negócios (LOPES, 2011).

Desta forma, foi proposto um estudo relatando a recuperação dos créditos da empresa: Betamax Goiânia Locação e Comércio de Equipamentos Ltda., situada em Goiânia-Goiás. Essa empresa está inserida no mundo dinâmico dos negócios de venda e locação de equipamentos para construção civil. De forma especial, a gestão da empresa não possui abrangência em sua cobrança e a inadimplência é alta, assim foram apresentadas as oportunidades para o empresário, uma estratégia de recuperação de crédito, a qual constitui um dos temas mais abrangentes e

impactantes em suas abordagens financeiras, evidenciando resultados que muito afeta a continuidade dos negócios da empresa, devido, como já mencionado, o alto índice de inadimplência.

REVISÃO DA LITERATURA

A gestão financeira segue apresentando a necessidade de controles diários, não sendo possível tomar decisões sem que se tenham informações, as mais precisas possíveis. Para Hoje (2003), o objetivo econômico das empresas é, sem dúvidas, a maximização de seu valor de mercado, pois dessa forma estará aumentando o seu capital, bem como ampliando as riquezas de seus sócios ou proprietários, isto é, em longo prazo. Para esse fim Gitman (2002), ressalta que a administração financeira se tornou essencial para o nosso campo de trabalho, pois para alcançar o êxito profissional deve-se primeiramente planejar e seguir um cronograma de atividades, podendo atingir as metas e alcançar os objetivos desejados, não se importando a posição de trabalho.

A administração financeira de uma empresa é feita por uma pessoa (ou grupo), tendo como principal objetivo desenvolver funções ligadas ao negócio da empresa. Sanvicente (1987) ensina que administrador financeiro é um termo usado em geral, mas pode ser designado por um cargo específico, bem como diretor financeiro, tesoureiro, controlador, vice-presidente de finanças, gerente financeiro, entre outros. Nesses cargos encontra-se o indivíduo ou grupo de indivíduos responsáveis pela obtenção dos recursos monetários da organização, com a finalidade de desenvolver as atividades para que os resultados sejam desejáveis.

Sanvicente (1987) segue destacando que, uma vez que essas atividades são elaboradas de maneira eficaz, os resultados obtidos são utilizados pelos diversos setores e áreas de atuação da empresa. Tendo em consideração esses argumentos deve-se lembrar que o administrador financeiro tem várias funções dentro de uma organização, porém não cabe a ele definir como as operações das atividades serão feitas, mas poderá contribuir com os seus conhecimentos técnicos, levando a melhor forma de conduzir as atividades, e o bom andamento dos negócios, baseando-se na sua área de atuação.

Levando em consideração que todas as empresas visam à maximização do

lucro, e para isso disponibilizam recursos, o administrador financeiro tem como funções básicas: analisar, planejar, ter controle financeiro, além das tomadas de decisões de investimentos e financiamentos (HOJI, 2003).

Outro fator de extrema importância, para as empresas em geral, além da maximização do seu capital é a forma de como o crédito é concedido. Segundo Sanvicente (1987), a concessão de crédito é vista hoje como uma arma de concorrência pelas empresas. As empresas que não fornecem opções de pagamentos para seus clientes, certamente, ficam em desvantagens em relação aos seus concorrentes. A utilização do crédito, como método de alavancagem nas vendas e pagamentos, é um dos mecanismos mais corriqueiros e usados pelas organizações.

Portanto, as empresas devem se preocupar com a concessão de crédito, uma vez que um crédito mal concedido poderá não ser recebido. Para isso Sanvicente (1987) destaca que a administração financeira de contas a receber tem como principal função a preocupação com o crédito, uma vez concedido aos clientes e compradores de produtos e serviços da organização. A política de crédito compreende: diretrizes e procedimentos, tais como a seleção de clientes, cobrança e descontos. Essas diretrizes têm um papel de extrema importância para a consecução dos objetivos de venda e também como instrumento de atração de procura para o que a empresa oferece no mercado.

Para que as empresas trabalhem mais precisamente a concessão de crédito, existem mecanismos para avaliar o perfil de seus clientes, fornecedores e consumidores. No entendimento de Hoji (2003), a análise de crédito é feita com base em uma técnica conhecida como os 5Cs – caráter, capacidade, capital, *collateral*, e condições. Esses itens devem ser analisados sempre em conjunto, de modo a garantir que a análise não sofra qualquer influência pelo desconhecimento de nenhuma das indicações de tais características.

Sob essa orientação, tem-se, conforme Hoji (2003), que Caráter é considerado o item mais importante na análise de crédito, uma vez que possui como critério avaliar o caráter do cliente, referindo-se aos aspectos morais e éticos. Para que um crédito seja liberado a um cliente, a sua integridade e honestidade contarão muito, pois assim terá maior garantia de que o cliente cumprirá com seus

compromissos financeiros. Existem outros meios para avaliar o caráter, os quais podem ser feitos através de levantamento de dados históricos, tais como a pontualidade nos pagamentos, protestos e pendências judiciais. Ressaltando que, se o caráter do cliente não for aceitável, os outros itens da análise tendem a ser prejudicados.

O próximo item a ser analisado, segundo Hoji (2003), é a Capacidade, caminhando juntamente com o Caráter, pois se o cliente não tiver a determinação de pagar não terá a capacidade de saldar seus compromissos financeiros. Para analisar a capacidade do cliente, o analista deverá buscar informações financeiras adicionais como, por exemplo, a análise das demonstrações financeiras, índices de liquidez, índices de endividamento, índices de investimentos, rentabilidade, geração de caixa, entre outros. No que se refere a Capital, considera-se Hoji (2003), a estrutura econômica e financeira da empresa. Analisa-se o nível de imobilização em relação ao patrimônio líquido, o nível de investimentos em máquinas, equipamentos e tecnologia. Devem ser considerados, na análise, aspectos como máquinas e equipamentos financiados por meio de operação *leasing* financeiro. Vale lembrar que, os índices de liquidez obtidos por métodos tradicionais, não significa que a empresa terá capacidade de efetuar o pagamento. O capital de giro investido deve ser considerado como capital fixo e não como capital circulante.

O item *Collateral* é uma palavra em inglês, a qual significa garantia. Hoji (2003) ensina que esse item tem como função reforçar a fragilidade de um ou mais "C's". Cobrem o período do crédito concedido através de ativos tangíveis ou de ativos financeiros. Esse recurso pode ser adquirido por meio de hipoteca, fiança pessoal prestada por proprietário de imóvel, fiança bancária, seguro-garantia, etc. Já, no que se refere ao item Condições, são analisadas as condições econômicas atuais e o cenário econômico na qual a empresa está situada, levando em consideração o ramo de atividade da mesma. Se no cenário econômico for esperada forte estagnação, mas o ramo de atividade em que a empresa atua for propício, o risco de inadimplência será minimizado (HOJI, 2003).

Uma vez que uma organização lida com a concessão de crédito, a mesma deverá ter o foco voltado para a política de cobrança. A Política de Cobrança é uma ferramenta fundamental para diagnosticar o nível de inadimplência dentro das

organizações. De acordo com Gitman (2002 p. 709),

A eficiência da política de cobrança da empresa pode ser avaliada parcialmente, observando-se o nível de inadimplentes e incobráveis. Esse nível depende não só da política de cobrança, mas também da política em que se baseou a concessão de crédito.

Visto que a política de cobrança é baseada na concessão de crédito, deve-se levar em consideração a forma de como é liberado o crédito, pois segundo Hoji(2003), não se deve facilitar a concessão de crédito a clientes que já se espera ter dificuldades para receber, pois assim terá que aplicar uma rigorosa política de cobrança mutuamente. Para tanto Sanvicente (1987.p.159) ressalta que “a finalidade da política de cobrança está refletida exatamente nessas observações: ela existe para que vendas já efetuadas efetivamente transformem-se em recebimentos”.

Existem vários procedimentos de cobrança viáveis quando uma duplicata não for paga na data do vencimento. Geralmente, quando isso acontece, a cobrança passa a ser feita com mais precisão. De acordo com Gitman (2002), os procedimentos de cobrança mais utilizados pelas empresas são: o envio de cartas, telefonemas, visitas pessoais, uso de agência de cobrança, e protesto judicial. Dentre esses procedimentos, Gitman (2002) demonstra que, o envio de cartas acontece quando a empresa envia uma carta ao cliente lembrando-o de suas obrigações. Esse procedimento é o primeiro passo no processo de cobrança de duplicatas vencidas.

O uso de telefonemas acontece quando o uso das cartas não traz respostas para a empresa, dessa forma a empresa poderá entrar em contato com o cliente, ouvir o motivo do mesmo e, conseqüentemente, tentar uma negociação para o pagamento da dívida, ou até mesmo prorrogar o prazo para o pagamento. Conforme Gitman (2002), as visitas pessoais representam uma técnica muito eficiente, sendo geralmente possível conseguir o recebimento no ato da visita. O uso das agências de cobrança acontece quando a empresa transfere as faturas dos clientes inadimplentes à uma agência de cobrança ou a um escritório de advocacia. Esse procedimento não costuma ser muito vantajoso, uma vez que as taxas para esse tipo de serviço são bastante altas, e a empresa poderá chegar a receber menos de 50% do valor das duplicatas. Já o protesto judicial é um procedimento mais rígido e tem um alto custo, podendo forçar o devedor a pagar (GITMAN, 2002).

Dos procedimentos de cobrança mais seguros, temos a cobrança bancária, a qual é feita por intermédio dos bancos. Consiste em um procedimento prático e seguro, além de deter o custo mais baixo. A eficiência dessa cobrança geralmente acontece quando, de fato, um título não é pago até a data de vencimento; o banco nesse caso se encarrega de cobrar os encargos moratórios e, até mesmo, encaminhar o título para protesto após o vencimento, isto é, quando a empresa autoriza (HOJI, 2003).

Entretanto, para que a gestão de administração financeira desempenhe todas as suas atividades com total eficiência nos seus processos, faz-se necessária a utilização de um método eficaz de negociação. Andrade, Alyrio, Macedo (2012) destacam que: a negociação é uma ferramenta utilizada pelas organizações e tem como finalidade estender seus negócios, visando o bem-estar da sociedade, a ética, o meio ambiente, e a responsabilidade social. Esses fatores contribuíram para que a responsabilidade do negociador aumentasse. A negociação é uma técnica, não só utilizada pelas empresas, mas, também, é usada no dia-a-dia das pessoas. O ideal é que as pessoas negociem ao invés de impor decisões, para assim conseguirem maior flexibilidade em qualquer atividade ou situação.

Sendo assim, tem-se como conceito de negociação segundo Andrade, Alyrio, Macedo (2012),

[...] o processo de buscar a aceitação de ideias, propósitos ou interesses, visando o melhor resultado possível, de tal modo que as partes envolvidas terminem a negociação consciente de que foram ouvidas e tiveram oportunidades de apresentar toda a sua argumentação.

É importante a busca cada vez maior de profissionais qualificados, por parte das organizações, para atuarem na gestão dos negócios, uma vez que esses profissionais, se bem capacitados e treinados, têm maior chance de lidar com dados e informações e o aproveitamento dos mesmos (ANDRADE, ALYRIO, MACEDO, 2012).

Considerando as discussões propostas pela abrangente literatura acerca da gestão do setor de contas a receber, a acadêmica realizou na empresa Betamax Goiânia Locação e Comércio de Equipamentos Ltda., situada à Avenida Senador José Rodrigues de Moraes Neto, nº 675, Quadra 221, Lotes 05/06. Parque Amazônia. Goiânia – Goiás, um estudo de caso, com o intuito de averiguar o alto

nível de clientes inadimplentes que a empresa tem apresentado. A empresa Betamax Goiânia está voltada para prestação de serviços, sendo locação de bens móveis e de assistência técnica em equipamentos para construção civil. A organização em estudo tem ostentado, nos últimos anos, um alto nível de clientes inadimplentes, fazendo dessa forma com que suas receitas diminuam, gerando dificuldades no setor de contas a receber, uma vez afetam os processos da empresa como um todo.

MÉTODOS DE PESQUISA

Considerando os aspectos até aqui relatados, o trabalho em questão propôs estudar as causas e, elencar sugestões de melhorias a partir de ações, visando minimizar a inadimplência na organização em estudo. Com vistas a realizar a presente pesquisa, ensinamentos da metodologia científica se basearam sucintamente em pesquisas bibliográficas, pesquisas de campo, pesquisas quantitativas, técnicas de coleta de informações – observação e estudo de caso.

Um conceito chave de metodologia consiste no estudo dos métodos utilizados para a elaboração de estudos e trabalhos científicos, bem como as etapas a seguir num determinado processo. É o levantamento específico e concreto de informações acerca de um determinado assunto, realizado através de pesquisas, sendo comprovadas através de documentos. A especificação da metodologia de pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, em um só tempo, a questões relacionadas ao como, ao onde e ao quanto ou mesmo o quando. A necessidade e importância da aplicação da metodologia consistem na utilização dos métodos, técnicas e processos, a fim de legitimar cientificamente problemas de investigação (LAKATOS & MARCONI, 2007).

Dessa forma Lakatos & Marconi (2007) ensina que a pesquisa bibliográfica se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, sendo o ponto de partida para qualquer outra pesquisa científica. Instruem ainda que a pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema em estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, periódicos, enciclopédias, dicionários, sites, CDs, anais de congressos, pesquisas, monografias, teses e outros. A bibliografia vem para resolver não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas. A pesquisa

bibliográfica é de fundamental importância, pois abrange toda literatura publicada acerca do tema proposto.

Segundo Martins & Theóphilo (2009) a pesquisa bibliográfica é uma estratégia de pesquisa necessária para o gerenciamento de qualquer busca científica. Busca compreender, investigar e esclarecer assuntos ou problemas de determinadas causas. Para tanto, Martins & Theóphilo (2009 p.54) ressaltam que,

A pesquisa bibliográfica é um excelente meio de informação científica quando realizada independentemente – análise teórica – e ou como parte indispensável de qualquer trabalho científico, visando à construção da plataforma teórica do estudo.

Lakatos & Marconi (2007) seguem apresentando que a pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de conseguir informações através da coleta e/ou levantamento de dados referente ao que está em pesquisa. Consiste na observação de fatos, tal como ocorrem espontaneamente. Os dados coletados serão analisados, e comparados com as teorias estudadas, para obtenção de uma solução adequada ao problema diagnosticado.

Já, a pesquisa quantitativa, se destina a descrever as características de uma determinada situação, medindo numericamente as hipóteses levantadas sobre o assunto em pesquisa. Conforme Lakatos & Marconi (2007), a pesquisa quantitativa se mostra, numericamente por meios de dados estatísticos, como suporte para a pesquisa e complemento para a análise do índice de rotatividade. Considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para qualificá-las e analisá-las.

Para esse fim Martins & Theóphilo (2009. p 107) destaca que “as pesquisas quantitativas são aquelas em que os dados e as evidências coletados podem ser quantificados, mensurados”.

Enquanto isso, a observação tem como base examinar os fatos ou fenômenos que se desejam estudar. É um elemento fundamental na investigação científica, e também utilizado na pesquisa de campo. Com essa técnica o pesquisador consegue identificar e obter provas a respeito do que está sendo estudado, pois geralmente exige do investigador um contato mais direto com a realidade (LAKATOS & MARCONI, 2010).

De acordo com Martins & Theóphilo (2009), a observação compõe um estudo detalhado que requer atenção na coleta e exploração das informações, dados e evidências. Observar não é apenas ver. Destacam ainda que toda observação deve ser levantada a partir de parâmetros e bases suficientes para que o método seja devidamente aplicado aos objetivos do estudo.

E, por fim, foi realizado um Estudo de Caso, o qual tem como objetivo o estudo de uma determinada unidade social que investiga profundamente um fato. Trata-se de uma análise empírica que busca fenômenos dentro do seu contexto real, em que o pesquisador não tem domínio sobre eventos e variáveis fazendo com que, dessa forma, o pesquisador compreenda a totalidade de uma ocasião e, conseqüentemente, possa relatar, assimilar, compreender e esclarecer a complexidade de um caso concreto. O estudo de caso possibilita a penetração na realidade social, diferentemente da avaliação quantitativa (MARTINS & THEÓPHILO, 2009).

Para Martins & Theóphilo (2009) o sucesso de um Estudo de Caso depende unicamente da perseverança, criatividade e raciocínio crítico do investigador. Para que o mesmo consiga extrair conclusões e recomendações originais de um determinado estudo, é necessário que apresente encadeamentos de evidências e testes de triangulação de dados, o que de fato orientam a busca dos resultados alcançados. O pesquisador deve ganhar confiança do leitor e convencê-lo de que o trabalho foi realizado pessoalmente, necessitando demonstrar procedimentos que evidenciem a realização do trabalho.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tratando o assunto da gestão de contas a receber, conforme estudos realizados na empresa Betamax Goiânia Locação e Comércio de Equipamentos Ltda., verificou-se que a empresa em estudo obteve nos últimos anos um alto nível de clientes inadimplentes percebendo-se que, no decorrer dos meses, esse número teve um crescimento elevado e, conseqüentemente, afetou o bom funcionamento da empresa. Para esse fim, o estudo realizado buscou analisar e identificar as causas do aumento de títulos não recebidos, oportunizando sugestões de melhorias com vistas à diminuição do nível de inadimplência.

Entretanto, o levantamento de dados e análises inerentes ao departamento financeiro da empresa, constatou que o setor de contas a receber tinha como necessidade algumas mudanças em seus processos, bem como no desenvolvimento de suas atividades, sendo implantadas algumas sugestões de melhoria, as quais seguem:

Redução do tempo de atualização dos cadastros para seis meses, ou seja, a cada seis meses os clientes deverão renovar seus cadastros, possibilitando à empresa uma visão mais ampla de seus futuros recebimentos, levando em consideração a situação econômica e financeira dos seus clientes.

Implantação da política de crédito gradativo, no qual os clientes ativos terão aumento no limite de compra/locação de acordo com o seu histórico de pagamentos já efetuados. Para conceder o aumento de limite de crédito a empresa deverá observar se os pagamentos foram feitos em dia ou em atraso.

Elaboração de mapas de acompanhamento das pendências com verificação diária, tendo como objetivo a reestruturação do setor de cobrança e melhor empenho dos processos.

Desenvolvimento de uma política de cobrança mais rígida tornando os processos de negociação de pendências mais ágeis e eficazes.

Investimentos na qualificação e desenvolvimento de pessoal, do setor de cobrança, departamento de crédito e contas a receber, oferecendo cursos e treinamentos.

Partindo desse contexto, a empresa Betamax Goiânia obteve resultados satisfatórios em relação aos títulos não recebíveis, como mostra o quadro 01. Diante das análises, pode-se verificar que no mês de janeiro, fevereiro e março o índice de inadimplência ainda é considerado alto pela organização, enquanto no decorrer do ano esse índice teve uma queda. É notoriamente considerável observar que, além da queda no índice de títulos não recebíveis a empresa sofreu uma grande queda no seu nível de faturamento, chegando a atingir 50% do valor de suas receitas. O principal fator dessa decadência são os indícios da atual crise econômica que o país vem enfrentando.

Com a instabilidade da economia brasileira, o risco de inadimplência cresce e isso faz com que as empresas percam seu poder de compra e venda. É necessário que as empresas busquem cada vez mais estratégias para sobreviverem diante de um cenário desafiador. Porém, com base nos estudos realizados e com os dados levantados, acredita-se que a instabilidade da empresa Betamax Goiânia está na concessão de crédito, uma vez que esta não é feita rigorosamente e, na maioria das vezes, os cadastros não são atualizados, o que conseqüentemente acaba acarretando o não recebimento das receitas motivado pelo crédito mal concedido.

O quadro a seguir representa hipoteticamente o faturamento da empresa Betamax Goiânia Locação e Comércio de Equipamentos Ltda., referente ao ano de 2015, período no qual foi mensurado o resultado das sugestões acatadas pela organização, segundo recomendações feitas pela acadêmica.

Quadro 01 – Faturamento Hipotético Ano2015

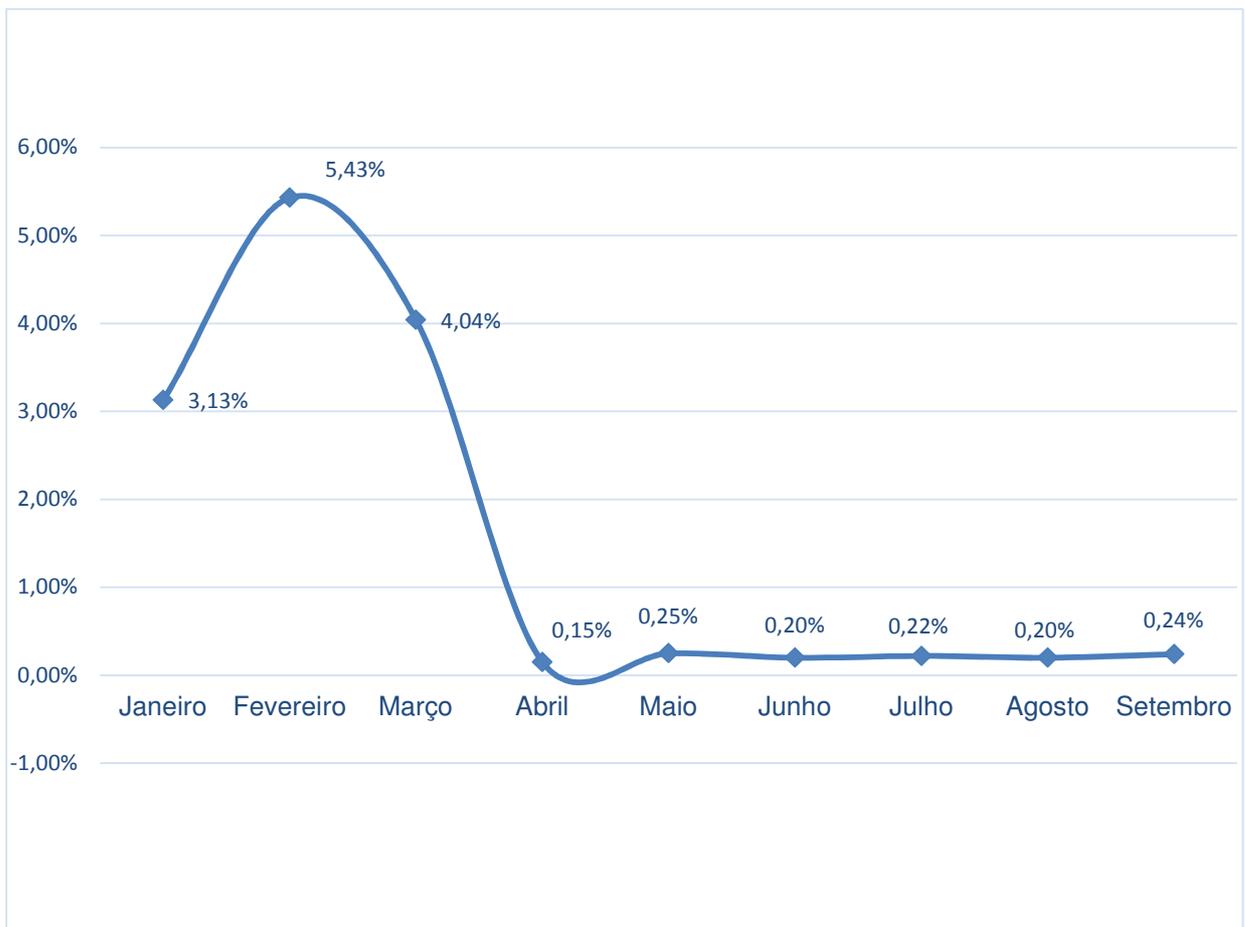
| MÊS | FATURAMENTO | NÃO RECEBIDOS | (%) |
|------------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| Janeiro / 2015 | R\$ 1.510,00 | R\$ 47,22 | 3,13 |
| Fevereiro / 2015 | R\$ 1.130,00 | R\$ 61,39 | 5,43 |
| Março / 2015 | R\$ 1.390,00 | R\$ 56,22 | 4,04 |
| Abril / 2015 | R\$ 1.209,00 | R\$ 1,81 | 0,15 |
| Mai / 2015 | R\$1.261,00 | R\$ 3,15 | 0,25 |
| Junho / 2015 | R\$ 1.288,00 | R\$ 2,58 | 0,20 |
| Julho / 2015 | R\$ 1.175,00 | R\$ 2,58 | 0,22 |
| Agosto / 2015 | R\$ 1.050,00 | R\$ 2,10 | 0,20 |
| Setembro / 2015 | R\$ 1.210,00 | R\$ 2,90 | 0,24 |
| TOTAL | R\$ 11.223,00 | R\$ 179,85 | 13,86 |

Fonte: Betamax, 2015.

Outro fator importante e que deve ser considerado, pois acaba interferindo no aumento dos clientes inadimplentes é a política de cobrança. É imprescindível, principalmente no mercado atual, que o colaborador responsável por qualquer atividade esteja apto no que se refere às competências, para então exercer suas atividades na rotina organizacional. Neste caso, tem-se na referida empresa, enquanto colaborador responsável por essa função, alguém sem conhecimentos relacionados à área, cursos ou técnicas de cobrança, bem como técnicas de negociação.

O gráfico a seguir representa a evolução do departamento de contas a receber em relação ao nível de inadimplência, antes considerada alta pela organização. Verifica-se que houve uma queda considerada importante no nível de não recebidos. Atualmente a empresa continua em processo de implantação das recomendações sugeridas pela acadêmica.

Gráfico 01 – Inadimplência Ano2015



Fonte: Betamax, 2015.

CONCLUSÕES

Como pôde ser observada em todo o contexto de pesquisa, uma política de crédito não se resume apenas ao processo de concessão de limites aos clientes, certamente que envolve, também, a definição dos parâmetros para vendas que se utilizem da opção crédito, a criação de mecanismos para acompanhamento e monitoramento desses clientes, e o mais importante no que se refere à uma organização empresarial, é o fato de ter como um de seus interesses a adoção de políticas para cobrança dos inadimplentes e sua determinada recuperação.

É necessário que os problemas gerados pela análise e aprovação indevida dos limites de crédito, ou pelo monitoramento inadequado dos colaboradores, não sejam permitidos, uma vez que comprometem o futuro financeiro da Betamax, e ocasiona a perda do cliente para a concorrência.

Para que a empresa tenha um diferencial competitivo, a adoção de uma política de crédito adequada torna-se um referencial, levando a organização à utilização dos meios de consulta previamente à venda, para então liberar a concessão para determinado cliente.

Destarte, toda a metodologia aplicada ao desenvolvimento da pesquisa foi elaborada, e a contextualização do trabalho foi explícito e abordado em todos os aspectos possíveis para melhor detalhamento de um dos problemas que mais se decreta concordata no País, a inadimplência. O crédito é importante para o crescimento da empresa, e isso é fato como demonstrado também em revistas e jornais, bem como por autores nomeados.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, R. O. B; ALYRIO, R. D; MACEDO, A. S. M. *Princípios de negociação: ferramentas e gestão*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GITMAN, L. J. *Princípios de administração financeira*.7.ed. São Paulo: Atlas,2002.

HOJI, M. *Administração financeira -uma abordagem prática: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, análise, planejamento e controle financeiro*. 4.ed.São Paulo: Atlas,2003.

LOPES, M. Plano de Intervenção. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/plano-de-intervencao/52130>. Acesso em: 10 de setembro de 2015. 2011.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*.6.ed.São Paulo: Atlas, 2007.

_____. *Fundamentos de metodologia científica*.7.ed.São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, G. de A; THEÓPHILO, C. R. *Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANVICENTE, A. Z. *Administração financeira*.3.ed. São Paulo: Atlas, 1987.