

1 INTRODUÇÃO

A análise de crédito é utilizada para que qualquer empresa do ramo comercial ou industrial utilize para fazer vendas. Torna-se necessário, pois com ela a empresa pode vender produtos ou fazer prestação de serviços através de empréstimos e financiamentos. (SILVA, 1983).

Crédito está ligado à idéia de segurança e de verdade que podemos inferir de alguém ou de alguma empresa, onde podemos ver as possíveis abordagens. Desta forma, se faz necessário identificar e caracterizar as possíveis causas dos problemas nas empresas, e como também determinar a importância da resolução dos possíveis problemas mediante estudos dos autores.

Este estudo foi realizado a partir de uma revisão bibliográfica que foi direcionada para o tema em discussão. Desse modo, foram organizados numa seqüência lógica os dados encontrados nas diversas fontes bibliográficas como em livros pertinentes ao assunto. O procedimento metodológico, portanto, tem por base uma revisão bibliográfica, onde foram desenvolvidos métodos de análises de crédito, constituído de três capítulos.

O primeiro capítulo traz a relação da análise de crédito e as possíveis abordagens, desde o surgimento até o meio praticado pelas empresas.

No segundo capítulo, serão abordadas quais as principais causas dos problemas relacionados à análise de crédito, bem como os principais riscos causados por uma análise inadequada e sobre a operação de crédito.

No terceiro capítulo, será mostrada a relação entre alguns métodos de solução de problemas que as empresas utilizam no dia-a-dia para que a empresa obtenha sucesso e possa alcançar os seus objetivos.

2 ANÁLISE DE CRÉDITO: POSSÍVEIS ABORDAGENS

Um dos desafios de quem está na administração de uma pequena ou média empresa em grande expansão no mercado é tomar as melhores decisões para sua gestão financeira. Em tempos de crise, não é apenas a queda nas vendas que assustam os empresários. O risco da inadimplência também é um fator preocupante. Devido a constante agitação da economia, a necessidade de vender a prazo torna-se presente em todas as empresas. Assim, a determinação da política de crédito correta é de fundamental importância.

Segundo Lemes Junior et al., (2002) o crédito em sua primeira fase teve sua evolução junto com as pessoas, surgiu nas sociedades muito antigas, que eram voltadas exclusivamente para as atividades rurais e agrícolas, onde o prazo entre o plantio e a colheita determinava a precisão de antecipação de entrega de sementes e implementos agrícolas aos produtores, através da utilização do dinheiro como ferramenta de trocas de mercadorias.

Desse modo, podemos entender a real necessidade da análise de crédito que começou a ser utilizado nos tempos antigos. Onde as pessoas que trabalham em atividades rurais já utilizavam a análise sem ter um conhecimento profundo, pois faziam trocas entre os produtores de produtos colhidos na fazenda e recebiam dinheiro como forma de pagamento.

Conforme Lemes Junior et al., (2002) cita que a transferência física de moeda obtida em troca era uma forma de diminuir os riscos. Na Grécia Antiga, após o surgimento do dinheiro, as atividades comerciais deram origem os primeiros estabelecimentos bancários, que passaram a realizar operações de crédito sob diversas formas, embora muito longe das formas praticadas atualmente.

Como afirma o autor acima, o dinheiro obtido nas trocas entre as pessoas ajudava a prevenir os riscos que eles corriam de perdas na colheita ou no plantio. Em consequência disso, viram a necessidade de abrir bancos que pudessem guardar o dinheiro, para que os produtores tivessem mais segurança da troca, mas de uma forma bem mais simples do que ocorre hoje.

Para Schrickel (1995) uma importante área da administração financeira é a decisão que as agências prestadoras de serviços, devem tomar a respeito de conceder crédito para seus compradores. A concessão do crédito é, ao mesmo tempo, um agente facilitador de vendas e um fator de risco para as empresas, devido à ousadia do aumento da inadimplência. Por isso afirmamos, juntamente com Schrickel (1995, p. 25) “Crédito é todo ato de ambição ou acomodação de alguém de destacar ou ceder, provisoriamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado”.

Como menciona o autor acima, para os clientes que utilizam as agências prestadoras de serviços contavam com um grande ponto positivo. Pois com elas podiam relacionar com melhor capacidade e idoneidade de pagamento de cada cliente individualmente. Desse modo, prevenindo os riscos de perdas e em consequência diminuindo à inadimplência.

No processo de análise de crédito em que se relaciona empresa e cliente, devemos observar a real necessidade do cliente para aquele produto ou serviço solicitado. Com isso assegura se o cliente possui condições de pagar pelos mesmos nas condições que lhes foi oferecido sem que a empresa sofra algum prejuízo.

Crédito está ligado à idéia de segurança e de verdade que podemos inferir de alguém ou de alguma empresa. Conforme Jose Pereira da Silva (1983, p.19):

Em finanças, o vocábulo crédito define um instrumento de política financeira a ser utilizado por uma empresa comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos ou por um banco comercial, por exemplo, na concessão de empréstimo, de um financiamento, ou de uma fiança.

Desse modo as pessoas que buscam empréstimo, financiamento ou fiança, recorrem a um banco ou financeira para adquirir crédito. Assim, as empresas do ramo comercial ou industrial podem fazer vendas a prazo e receber diretamente das agências de financiamentos.

Segundo Araújo et al., (2004), o Brasil apresenta ampla sofisticação da atividade financeira, em todos os seus aspectos relevantes, ao lado do que se domina de baixo aprofundamento financeiro: crédito e financiamento muito baixos, onde esta situação afeta de variadas formas os empreendimentos econômicos em

geral. O sistema financeiro brasileiro é constituído no presente por uma variedade de instituições bancárias e financeiras bastante concretas, bem capacitadas e capazes de aproveitar de forma ágil e rápida as oportunidades sugeridas pelo mercado.

Tal autor ainda menciona que as principais instituições financeiras na economia norte-americana são os bancos comerciais, as associações de poupanças e empréstimos, as cooperativas de crédito, as caixas econômicas, as companhias de seguro, os fundos de pensão e os fundos de investimentos. Essas instituições ou empresas atraem fundos de indivíduos, empresas e governos, ajustam tais fundos e fornecem empréstimos a pessoas e empresas.

Desta forma compreendemos que cooperativas de crédito, caixas econômicas, companhias de seguro, bancos comerciais, associações de poupanças, são os principais estabelecimentos de concessão ao crédito existentes na América Latina. Onde as empresas e pessoais físicas utilizam para adquirir financiamentos e créditos pessoais.

Araújo et al., (2004) afirmam que onde as letras endossáveis e notas promissórias foram criadas para facilitar as trocas de mercadorias e também minimizar os riscos decorrentes de grandes transferências de metal precioso. Com isso a análise de crédito teve fundamental importância na hora em que o cliente compra um produto ou serviço, pois ele pode adquirir o produto sem ter dinheiro e coloca como garantia uma jóia, se caso tivesse ou assinava um termo de responsabilidade pela compra que no caso era a nota promissória.

Assim, os tipos e diversas formas de crédito têm sua abrangência em todo o mercado, desde micro-empresas a grandes empresas, em que o gerenciamento do crédito se faz necessário à manutenção, lucratividade e reputação das pessoas e instituições.

2.1 Tomada de decisão

Um desafio constante que as Instituições financeiras enfrentam é alcançar uma correta administração da carteira de clientes, pois a sustentabilidade financeira e a sobrevivência das instituições de micro-finanças dependem fundamentalmente do nível de qualidade dos produtos e serviços prestados, além de um perfeito entendimento de todo o quadro gerencial da organização.

A busca pelo crédito tem se tornado um instrumento altamente valioso para as empresas comerciais, industriais ou de serviços, no sentido de lhes permitir a manutenção ou mesmo um aumento no seu volume de vendas. Para os bancos, cuja “mercadoria” é o dinheiro, as operações de crédito se constituem em seu próprio negócio. Para as pessoas que necessitem comprar uma casa, um automóvel ou até mesmo roupas e alimentos, sem que para isso disponham de recursos, o crédito lhes possibilitará a aquisição desses bens, mediante uma promessa de pagamento.

Para empresas que queiram adquirir equipamentos ou matéria-prima para expansão de suas atividades, o crédito pode contribuir para que tal objetivo seja atingido; o que poderá gerar impostos, empregos e desenvolvimento em geral. Onde conta com a Análise de Crédito para melhor apresentação de riscos, vantagens e desvantagens; almejando a redução de inadimplência ou prejuízos para as empresas ou instituições financeiras.

Um dos principais objetivos da análise financeira é o de reduzir o grau de risco a que os credores estão sujeitos como resultado de falências e não-pagamento das dívidas.

Segundo Schrickel (1994) com a análise de crédito é possível identificar numa instituição financeira ou para qualquer outro prestador os riscos nas situações de empréstimos ou financiamentos, evidenciando conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador, e fazer recomendações relativas a mais perfeita estruturação e tipo de empréstimo a liberar para cada cliente.

Outro ponto importante na hora da liberação é o bom senso que é um dos fatores mais importantes na liberação do empréstimo ou do crédito, pois com a análise de crédito identifica se o cliente tem idoneidade e capacidade de pagamento, e se realmente ele precisa do crédito ou não. Por consequência de uma liberação errada e por falta de uma análise correta do perfil de cada cliente a maioria das empresas, acaba gerando uma inadimplência indesejada.

A política de crédito é uma extraordinária ferramenta para decisão do crédito, mas isto não quer dizer que ela é a única forma para sua liberação. Para melhor ressaltar essa idéia, afirma Silva (1983, p. 35):

A política de crédito é também chamada por alguns autores de “padrões de crédito”, sendo seu objetivo básico a orientação das decisões de crédito, face aos objetivos desejados e estabelecidos. Podemos dizer que a política de crédito é: a) um guia para a decisão de crédito, porém não é a decisão; b) rege a concessão de crédito, porém não concede o crédito; c) orienta a concessão de crédito para o objetivo desejado, mas não é o objetivo em si.

Com base nos padrões de crédito estabelecidos por alguns autores, à análise de crédito é um possível facilitador do crédito. Mediante disto compreendemos que uma política de crédito ajuda na decisão do financiamento ou empréstimo, mas não quer dizer que decide o crédito, apenas serve como uma ferramenta a mais para a análise.

Para Gitman (1997), a crescente expansão das atividades comerciais e industriais nos períodos mais recentes, principalmente após a globalização aumentou a necessidade de desenvolvimento de novas especializações e facilidades de crédito, para melhor atender os seus clientes, que a cada dia se tornam mais exigentes.

No entanto, entendemos que nos dias atuais novas técnicas de análises estão surgindo para facilitar as análises de crédito e em conseqüência disto, atende melhor aos clientes. Desta forma as empresas buscam maior aperfeiçoamento de seus funcionários para que possam desenvolver melhor as atividades e ganhar lugar no mercado que está cada dia mais competitivo.

Para os autores Gitman (1997) e Tavares (1988) o posicionamento estrutural da área de crédito é um assunto bastante questionável, principalmente no que se refere à aprovação de pedidos de venda. Orienta-se para que a área deve estar subordinada hierárquica e funcionalmente à gerência financeira da empresa. Várias são as empresas em que se identifica o posicionamento da função de crédito ou aprovação de pedidos sob a sua responsabilidade, cabendo ao setor financeiro apenas a exigência dos valores faturados.

Com isso, à análise de crédito depende principalmente do porte da empresa, do seu ramo de atividade, para saber como lidar com os valores liberados para que não haja discrepância nas análises.

Na etapa de decisão e frente à possibilidade de uma estruturação de empréstimo com o cliente (montante, prazo, taxa, garantias e produto), toma-se uma decisão de negócios, que será sistematicamente utilizada como fator de realimentação da própria política de crédito da instituição.

A determinação do risco de crédito é realizada na etapa “análise de crédito” onde se procura determinar o risco de crédito do cliente. Segundo Schrichel (1994, p.27):

A análise de crédito envolve habilidade de fazer uma decisão de crédito dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e transformações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível, de ser implementada.

A análise de crédito nas empresas vem com o objetivo de auxiliá-las a promover uma carteira de clientes mais saudável, com mais segurança em suas vendas, gerando maior lucratividade e menor índice de perdas. Por estes motivos é possível perceber duas noções fundamentais como a confiança, expressa na promessa de pagamento e o tempo, período entre a concessão e o pagamento da dívida, onde a política de crédito deve atender aos requisitos mínimos para sua concessão. A análise é uma avaliação do risco que deve ser relacionado entre o credor e devedor.

Caso a empresa seja muito liberal no estabelecimento de limites de crédito aos clientes, ela aumenta as chances de inadimplência, ou se for muito conservadora, poderá limitar muito suas vendas, com isso, deve-se ter uma boa análise para não perder oportunidades de negociação com seus clientes.

Segundo Gitman (1997), análise de crédito é uma das atribuições da Administração Financeira. Desde uma pequena loja de bairro até uma grande instituição financeira analisa competências de pessoas físicas. Assim, como varia o sujeito, variam também os métodos utilizados, que vão de simples confiança, verificação de comportamento em outros estabelecimentos, Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) a "crediscore" um método que atribui uma pontuação aos clientes conforme determinados fatores.

A análise de crédito pode ser feita para pessoa física ou pessoa jurídica, quando se trata de pessoas jurídicas é feita principalmente por instituições financeiras. Empresas que têm como clientes outras empresas concedem crédito para pagamento de seus produtos e seguem normas usuais do mercado.

Somente as instituições financeiras têm como atividade principal conceder financiamento a outras empresas e, portanto a análise de crédito para pessoa

jurídica constitui-se em instrumento fundamental para a própria sobrevivência do negócio.

Conforme Silva (1988) e de Schrickel (1995) a instituição financeira que empresta dinheiro ou financia bens aos clientes, está de uma certa forma ajudando o mesmo a se garantir no mercado, pois ela está de uma certa forma financiando um bem ou serviço para seu cliente e dando ele tempo para o repagamento. As empresas que constituem o seu próprio negócio, utilizam-se de bancos para adquirirem dinheiro ou financiamentos. Desta forma, os bancos financiam os bens ou serviço para os clientes, e os recursos que são captados no mercado são de depósitos efetuados por milhares de clientes depositantes.

Para uma instituição financeira a análise de crédito fraca, inconsistente e suscetível a erros graves poderá comprometer grande parte do ativo da instituição, é um fator muito importante, pois com ela se analisa não só o crédito que esta sendo liberado, mas também vários outros fatores como: a quem estamos emprestando, porque emprestamos e o que estamos fazendo Segundo Schrickel (1995, p.44):

Emprestar implica conhecer A quem emprestamos, Por que o fazemos e, afinal, O que estamos fazendo. A missão de uma instituição financeira é a de financiar iniciativas produtivas, assumindo riscos, é bem verdade, e prestar serviços à comunidade de clientes.

Conforme Silva (2003) uma empresa que analisa com critério o crédito que concede, passa por menor risco de ter a preocupação com danos, carteiras de inadimplentes, imprevistos com fluxo de caixa e outros, tendo mais tempo para se preocupar com seu trabalho, se desenvolvendo e destacando no mercado.

A seleção de crédito envolve a aplicação de técnicas para determinar os clientes que merecem receber crédito. Esse processo inclui a avaliação da qualidade do cliente, do ponto de vista do risco de crédito, e sua comparação aos padrões de crédito da empresa, ou seja, os requisitos mínimos para conceder crédito a um cliente.

2.2 Acesso ao Sistema Financeiro

Segundo Araújo (2004), às dificuldades de financiamento na economia brasileira transcorre do custo elevado e das fortes restrições de acesso ao crédito.

Essa situação limita a capacidade de desenvolvimento das empresas por duas razões: por não terem acesso a serviços de financeiros à altura de suas necessidades e por aquelas que conseguem depositar relação permanente com os bancos ou instituições financeiras, e pelo limite de renda exigido pelo setor financeiro no percentual de suas dívidas, por conta das taxas de juros muito elevadas.

2.3 Decisões de Financiamentos

Existem custos decorrentes da obtenção de financiamentos e da compensação de fornecedores de várias fontes de capital, a curto e a longo prazos, o que deve ser levado em consideração pela administração ao tomar qualquer decisão financeira. Usar qualquer tipo de fundos envolve custo econômico para empresa, de uma forma ou de outra. Uma das obrigações da administração é estabelecer um padrão de financiamento que tenha o perfil de risco/recompensa da empresa e seja suficiente adequado às necessidades futuras.

Os agentes financeiros sempre analisam uma operação de crédito, com o objetivo de dimensionar a capacidade de pagamento do tomador do financiamento. Concedendo crédito às pessoas físicas ou jurídicas, que em geral, nos apresentem cinco características básicas, conforme explica Gitman (1997, p.696):

Os analistas de crédito frequentemente utilizam-se dos 5 C's para orientar suas análises sobre as dimensões-chave da capacidade creditícia de um cliente. Cada uma dessas dimensões – caráter, capacidade, colateral, capital e condições.

Por isso, quanto maior a quantidade e qualidade de informações organizadas e disponibilizadas pelos empresários, melhor serão as condições do financiamento. As instituições do mercado financeiro, ao realizarem suas análises, buscam o maior número de informações possíveis, para melhor atender seus clientes e não correr tantos riscos.

Em primeiro lugar destacamos o caráter, segundo Gitman (1997) e Schrickel (1995) o mesmo consiste no histórico do cliente em cumprir as obrigações

financeiras. Buscar dados históricos para verificar como o tomador de crédito honrou seus compromissos anteriores, constatando se tem restrições junto aos órgãos de proteção ao crédito e se foi pontual no pagamento de possíveis créditos anteriores.

A fidelidade também conta como principal ponto, pois é a partir dele que constata ao caráter e o compromisso do cliente em permanecer como parceiro da instituição que lhe prestou atendimento. Com isso, podemos melhor identificar o cliente com a sua pontualidade nos pagamentos que o mesmo já fez, através do histórico de crédito que possui na praça, e sem existência de restrições analisarmos os indicadores de riscos subjetivos.

Já em segundo lugar destacamos a capacidade, conforme Guimarães (2002) refere-se à competência empresarial do cliente em honrar o pagamento de um determinado empréstimo. Assim sendo, pode ser analisada sob vários aspectos de forma a se mensurar as habilidades do devedor de pagar suas dívidas, no âmbito interno de suas atividades. Por meio deste, analisamos o perfil do cliente juntamente com os riscos internos e os indicadores a riscos individuais.

Já em terceiro lugar destacamos o capital é importante verificar o montante do capital próprio que é empregado em uma empresa e também sua estrutura, comparatividade, ao capital de terceiros, que deve ser capaz de gerar receita que permita saldar os empréstimos realizados.

Assim, afirmamos juntamente com Guimarães (2002) que o capital procura identificar se o tomador de crédito tem condições financeiras de liquidar seus empréstimos ou financiamentos no prazo combinado. Por meio deste analisa os indicadores de risco individuais.

Em quarto lugar destacamos o colateral, que significa garantia. A empresa que presta o serviço ao cliente deve estar atenta para que possa realizar a análise de crédito com segurança e conceder o crédito ao cliente adequado sem colocar em risco a operação. Como afirma Guimarães (2002, p 50) “Esse item do crédito deve ser estudado em ligação entre a situação em que deve ocorrer o crédito. Para constatar a competência do cliente em oferecer garantias colaterais, espécie de segurança adicional necessária para a concessão do crédito que diminui o risco da operação”.

Na análise de crédito o colateral verifica o risco da operação. Por meio da qualidade e liquidez da garantia real, que neste caso trata-se de empréstimo ou financiamento.

E por último e quinto lugar temos o C' condições. O autor Guimarães (2002) relata que os fatores externos permanecem juntos à empresa que podem de alguma forma afetar seu desempenho nos negócios, atrasando ao mesmo tempo sua capacidade de honrar os compromissos. A análise é feita considerando o C' condições é a observação das variáveis micro e macro econômicas externas à atividade do tomador de empréstimo.

Em consequência disso, as condições econômicas e empresariais gerais, assim como circunstâncias particulares, são consideradas ao se avaliar as especificidades de crédito. No entanto, analisamos os riscos externos.

Nessa perspectiva, entendemos que o bom senso na hora da liberação é um dos fatores mais importantes na liberação do empréstimo ou do crédito, pois com análise de crédito identifica se o cliente tem idoneidade e capacidade de pagamento, e se realmente ele precisa do crédito ou não, pois a maioria da inadimplência que acontece nas empresas acontece por falta de analisar corretamente o perfil do cliente. É essencial também utilizarmos dos 5C's, porém as empresas em geral não optam por este meio, o que acarreta para a mesma um maior risco de inadimplência.

3 PROBLEMAS RELACIONADOS À ANÁLISE DE CRÉDITO

3.1 Análise de Crédito

A análise de crédito é um mecanismo de suma importância para o desenvolvimento das atividades das empresas no ramo comercial e instituições financeiras no que se refere a uma boa análise de pagamentos dos clientes. Onde a capacidade de re-pagamento dos tomadores é fundamental para o processo de crédito. Contudo, existem vários problemas que afetam essas análises no meio comercial e financeiro de cada empresa.

As informações coletadas pelos analistas de crédito deveriam ser consideravelmente corretas, mas não é o que ocorre no dia-a-dia no repasse das informações do cliente para as instituições. Pois, a maioria dos clientes ficam receosos em transmitir estes dados pessoais no que diz respeito às consultas realizadas principalmente por meio telefônico, o que pode prejudicar na finalização da análise e concretização dos sonhos de muitos clientes.

É fundamental conhecer a quem estamos emprestando, para que não haja devolução de dinheiro pago num momento futuro, sem causar danos para a empresa credora. De acordo com Schrickel (1995, p.41) "Emprestar é confiar qualquer coisa a alguém, para que possa fazer uso dela durante algum tempo, restituindo-a depois ao dono: ceder: dar a juro".

Desta forma entendemos que quando fazemos crédito para um cliente, devemos ter plena certeza de que o mesmo irá pagar corretamente, para que não haja danos à empresa, como atraso nas parcelas, despesas com cobrança, etc.

Para Schrickel (2000), o principal objetivo da análise de crédito é identificar os riscos nas situações de concessão de valores e evidenciar conclusões quanto à capacidade de amortização do tomador, além de proporcionar recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de crédito a conceder. Como afirma o autor, desta forma podemos melhor enquadrar o cliente no crédito adequado ao seu perfil, de acordo com suas necessidades e capacidade de re-pagamento do que lhe foi emprestado.

3.2 Riscos Relacionados à Análise de Crédito

Para início da análise de um cadastro do cliente são utilizados vários meios para sua concretização, onde necessita de vários dados pessoais de cada cliente para melhor adaptação ao crédito desejado. Porém, existe uma certa dificuldade em relação à disposição dos clientes em repassar as informações e dados corretos para facilitar a utilização dos mesmos na formalização do crédito. De acordo com estas dificuldades, as empresas estão a cada dia inovando e melhorando o setor de análise, mas por mais bem feita que seja a análise existem fatores que possam levar riscos para realização da operação.

Segundo Barth (2004) o processo de previsão de um cliente adimplente ou inadimplente interfere no resultado da operação de crédito. No que se refere a uma informação comercial boa ou ruim do cliente, constatamos se o mesmo é um bom ou mal pagador. Com isto a instituição financeira ou empresa comercial, podem verificar quantos dias o cliente teve de atraso e quais foram as médias de dias. No entanto podemos estabelecer uma melhor classificação do cliente sem prejudicá-lo na aquisição do crédito.

Nesta perspectiva, entendemos que uma informação comercial do cliente, conta como ponto positivo na hora de uma liberação de crédito. Se constatarmos que o cliente atrasou poucos dias, entendemos que pode ser um imprevisto, o que ocasionou o atraso. Agora, se verificarmos um atraso superior a um mês, devemos levar em consideração que isto podem ser indícios de um mal pagador.

Para uma medida correta do limite de crédito, deverão ser considerados todos os compromissos do cliente. Como prestações, aluguel, despesa com dependentes, etc. Desta forma deverão ser atribuídos como “renda” os rendimentos do casal, ou ainda outros rendimentos como aluguéis, caderneta de poupança, etc.

3.2.1 Recusas do crédito, solicitação de avalista ou de entrada

Toda recusa de crédito, assim como solicitação de avalista ou de entrada, deverá ser noticiada ao cliente pelo chefe administrativo ou pelo analista do estabelecimento, visto que estes funcionários têm maior visão profissional e habilidade para lidarem com o público. Com isto, quando o analista verificar informações que possam comprometer o cadastro do cliente, ele poderá recusar de

cara à operação se caso for uma informação mais grave, ou solicitar um aval para fortalecer o cadastro do cliente em vista de minimizar os riscos de não pagamento do cliente. Ou se de toda forma, achar necessário poderá solicitar ao cliente uma entrada maior para adequar as prestações na renda do cliente para que não perda o cliente.

Um cadastro meio duvidoso pode ser reexaminado desde que o analista veja possíveis possibilidades de aprovação, como relata o autor Pereira (1991, p. 44):

Todos os créditos recusados deverão ser reexaminados em conjunto pelo gerente da loja ou chefe administrativo, a fim de serem avaliados as recusas e o potencial de negociação da equipe do setor de análise. Em virtude de que haja informações convenientes para possível aprovação do cadastro.

Muitas vezes perdemos negociações em virtude de uma equipe de análise de crédito não qualificada suficientemente para atender os clientes.

3.3 Tipos de Riscos

Os riscos estão presentes em qualquer operação financeira. Não existe empréstimo sem risco, onde o mesmo deve ser mínimo e compatível ao negócio almejado. Desta forma podemos entender que os riscos têm um conceito que abrange quatro grandes grupos: risco de crédito, risco legal, risco de mercado e risco operacional.

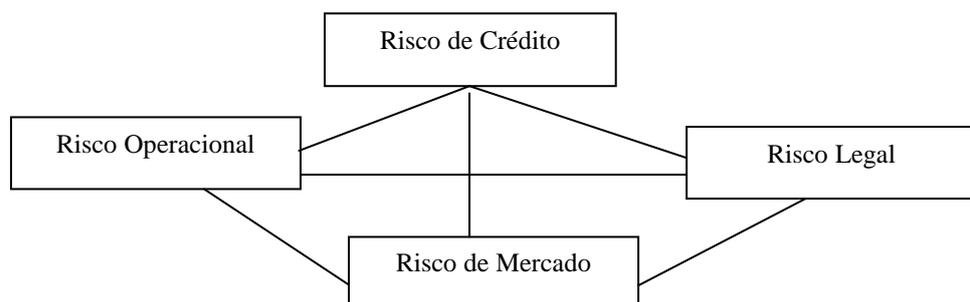


Figura 1 – Quatro grandes grupos de risco

Fonte: Antonio Marcos Duarte Júnior, 2001, p.104.

3.3.1 Risco de Crédito

O risco de crédito está relacionado quando um dos requisitantes do crédito não cumprem com seus compromissos. Os danos causados pelos prejuízos relacionados com os recursos que não serão mais recebidos. De acordo com Lemgruber et al., (2001) os riscos de crédito podem ser divididos em três grupos.

Em primeiro lugar destacamos o risco do país suspender os pagamentos por meio de uma ação interligada na justiça quando o governo de um país passar por conflitos graves, como por exemplo, guerra, crise econômica, etc.

Já em segundo quando se trata de riscos políticos. Quando existem restrições à ligação de capitais entre os países. Podem ser originados de golpes militares, mudanças de políticas econômicas, novas eleições, etc.

E em terceiro lugar quando o risco está ligado à falta de pagamento. Este relaciona quando o solicitante do crédito não pode honrar com seus compromissos assumidos.

3.3.2 Risco Legal

De acordo com Lemgruber et al., (2001) o risco legal trata-se do não cumprimento de um contrato por parte do solicitante que não pôde estar legalmente apoiado pelo negociador. Em virtude de perdas ocorridas no mercado que não eram previstas pelo solicitante do crédito por meio de situações não esperadas que possam ocorrer no futuro que não foram previstas.

3.3.3 Risco de Mercado

O risco de mercado está relacionado ao comportamento de um ativo diante de condições de mercado. Segundo Lemgruber et al., (2001) estas perdas são causadas para entendermos melhor as flutuações que acontecem no mercado e melhor identificar as relações entre os fatores de impacto entre o preço das ações.

Nesta perspectiva, entendemos que o risco de mercado está dividido em mercado acionário que relaciona com o Ibovespa, o mercado de câmbio que está relacionado as principais trocas de moedas existentes e respeitando a demanda de oferta e procura para determinação do preço de compra e venda, o mercado de

juros onde relaciona o preço de juros existente no mercado e de commodities onde são usadas mercadorias para fazer transações comerciais de produtos, de acordo com Lemgruber et al., (2001).

A taxa de juros alta de um financiamento ou empréstimo pode ser um problema para aqueles que querem adquirir um financiamento. Pois, na maioria das vezes os clientes não olham o prazo de pagamento em que está fazendo o empréstimo, poderão pagar duas vezes ou mais o valor adquirido, pois apenas verificam o valor da parcela. No entanto, quando ele faz a conta do valor total que está sendo pago, pode verificar que foi lesado pelo valor de juros pago no contrato acertado.

De acordo com Araújo (2004), o cliente ao procurar uma instituição financeira para adquirir um financiamento, primeiramente deve averiguar as linhas de créditos oferecidas, formas de pagamentos e garantias exigidas, e principalmente a taxa de juros a serem cobradas de acordo com cada prazo de pagamento. Com isto, ele pode melhor avaliar o prazo que é de seu maior interesse e verificar se está fazendo ou não um bom investimento na sua vida financeira.

Conforme relatado pelo autor, os clientes solicitantes de crédito nunca devem decidir sobre financiamento ou empréstimos sem ao menos constatar as exigências básicas para cada modalidade de financiamento. Neste caso, devem procurar melhores orientações para que não hajam dúvidas na hora de adquirir um financiamento que não seja bem explicado sobre condições para liberação. Com isto, o cliente irá avaliar melhor sua capacidade financeira para que no futuro não ocasione em problemas no ato de pagamento das parcelas.

3.3.4 Risco Operacional

Os erros humanos e as falhas no gerenciamento de pessoais são as causas do risco operacional. Identificamos neste segmento a administração de responsabilidades mal elaboradas, acesso de informações internas por concorrentes, e também por informações internas e externas que não são claras e adequadas ao departamento. De acordo com Lemgruber et al., (2001, p. 105):

Risco organizacional está relacionado com uma organização ineficiente, administração inconsistente e sem objetivos de longo prazo bem definidos, fluxo e informações interno e externo deficientes, responsabilidades mal definidas, fraudes, acesso a informações internas por parte de concorrentes etc.

Nessa perspectiva, podemos entender que quanto mais informações a instituição possui de cliente, mais rigoroso deve ser o comportamento das pessoas. Onde o gerenciamento de pessoas serão bem estabelecidos para não prejudicar a organização, assim minimizando erros. Desta forma, podemos entender que o risco operacional está ligado diretamente ao capital humano, onde as pessoas não qualificadas ocupam cargos que não deveriam, o que acaba prejudicando a empresa.

Um dos grandes problemas na inadimplência de empresas e instituições financeiras pode ser também com o comprometimento de renda dos financiados. Uma vez que os analistas devem calcular a margem correta da renda de cada cliente, para que não ultrapassem o limite permitido, liberando os valores de financiamento adequado para cada perfil.

A identificação dos riscos de crédito é essencial para as instituições financeiras na tomada de decisão de emprestar ou não aos clientes, para a classificação de seu risco e para o bom andamento do negócio. Enfim, o objetivo do processo de análise de crédito é o de averiguar a compatibilidade do recurso solicitado com a capacidade financeira de pagamento do cliente ou tomador.

No entendimento do autor Benjamin (1989) logo, o crédito deve ser apresentado ao consumidor de forma mais prática, em contratos cuja linguagem da contratação sejam compreendidos e entendidos por todos os clientes. Desta forma, o solicitante pode verificar todas as cláusulas do contrato e ver se está de acordo com o combinado. Com isto, os empresários ou pessoas físicas solicitantes devem analisar os riscos envolvidos no uso do crédito fornecido, levando em consideração a sua própria saúde financeira.

O risco financeiro de uma instituição financeira pode ser definido como uma medida da dúvida em relação aos valores de ativos e passivos. Onde estes riscos são definidos pelos riscos do crédito que o mercado expõe no dia-a-dia. Por conseguinte, podemos afirmar que o risco de crédito aparece quando a contraparte de um empréstimo ou operação financeira não deseja ou não é capaz de cumprir

suas obrigações contratuais em decorrência de fatores internos e externos na operação.

Conforme Schrichkel (1995) por meio da análise de crédito, podemos verificar quando a instituição financeira tem uma certa certeza que o solicitante tem vontade de liquidar os créditos solicitados. Onde será feita uma análise mais profunda do solicitante, para averiguar qual é a condição de liquidação do cliente, de forma mais prática.

As instituições financeiras e bancos são intermediários aos clientes no mercado financeiro, para obtenção de empréstimos ou financiamentos de maneira menos burocrática, após análise feita pelo comitê de crédito. Na forma de intermediadores, eles utilizam-se dos 5'cs do crédito para minimização dos riscos da análise.

Os bancos e agências financeiras são conhecedores da liberação do crédito. Assim eles poderão aconselhar melhor seus clientes para uma escolha mais adequada de taxas de juros. Conforme Benjamin (1989, p. 218):

O banco é o especialista na concessão do crédito. Ele, assim como o médico, que tem o dever de indicar o melhor tratamento (já que detém todo o conhecimento a respeito daquela determinada atividade), tem o dever de aconselhar as melhores taxas e melhor maneira de contratar. A falta deste aconselhamento ou o mau aconselhamento gera a quebra da boa-fé objetiva, essencial para o bom andamento de um contrato.

Quando o cliente procura uma instituição de crédito para solicitar um determinado produto ou serviço, ele deve também procurar saber os melhores meios de pagamentos como exemplo, as taxas a serem pagas, para que não feche um contrato de forma incorreta. Quando ocorre uma escolha não eficaz para o seu contrato, o cliente acaba se tornando inadequado para empresa. A partir disto ele acaba atrasando os pagamentos do financiamento e não sendo um bom cliente para empresa.

Para obtenção de financiamentos a longo prazo devemos analisar a capacidade de pagamento do financiado e também o seu perfil, onde nota-se que clientes muitos novos não tem responsabilidade suficiente para adquirir um empréstimo a longo prazo com valores de parcelas altas. Com isto, podemos entender que um cliente desta descrição dificilmente consegue sanar suas dívidas, o

que acaba acarretando um problema para a instituição financeira prejudicando na parte da cobrança.

Na visão de Hoji (2006, p. 21) "Para a administração financeira, o objetivo principal das empresas é a maximização de seu valor de mercado, pois dessa forma estará sendo aumentada a riqueza de seus proprietários (acionistas de sociedades por ações ou sócios de outros tipos de sociedades)".

Desta forma as empresas podem aumentar o seu capital, investindo mais no seu próprio crescimento. Assim ela poderá gerenciar melhor as informações obtidas, planejar e gerenciar os custos que serão utilizados na liberação e com isto, tomar uma boa decisão para que não corra risco ou tome prejuízos.

Outro fator importante para minimização dos riscos das empresas e instituições financeiras, é a participação de um coordenador de crédito com maior experiência e qualificação sobre o assunto no setor. Com isto, ele poderá discutir com os analistas as melhores decisões a serem tomadas, em relação ao valor liberado, prazo de pagamento adequado para aquele cliente específico, dentre outros. Assim, a empresa ou instituição diminuirá uma certa quantia dos riscos de inadimplência de uma liberação incorreta.

Uma boa análise conta ainda, com o fator capacidade x pagamento onde verificamos o percentual liberado de cada financiamento. Levando em conta a capacidade de pagamento do cliente em relação ao valor da parcela, que o mesmo está solicitando. Desta forma, será liberado de forma que se enquadre no limite que o cliente possa pagar, sem comprometer a sua renda.

Com base na capacidade de pagamento do cliente deve-se analisar também as condições físicas da residência do cliente. Nesta análise podemos verificar se o mesmo tem condições, por exemplo, de pagar um aluguel se caso a residência não for própria, e também de pagar um financiamento a longo prazo sem comprometer seu capital.

Outro fator de risco em relação a empréstimos ou financiamentos é a inadimplência devido á falta de estabilidade dos clientes, que ainda não possuem garantia de emprego. Em decorrência de uma renda não garantida, o cliente na maioria das vezes faz um compromisso sem ao menos analisar suas condições de pagamentos futuros. Uma vez que, hoje ele esta empregado e talvez amanhã estará sem condições financeiras para sanar suas dívidas.

3.3.4.1 A Operação de Crédito

Para uma boa análise da operação de crédito é fundamental conhecer e entender bem as operações que o tomador está apresentando. É preciso conhecer muito bem o cliente e entender qual o processo de transação que o mesmo deseja efetuar. Onde cada transação deve ser entendida e analisada de uma forma mais correta.

Cada empresa deve analisar bem a transação que envolve o processo de crédito, de forma que envolva os aspectos, detalhes e riscos. Entendemos que “crédito é detalhe” no sentido de que os detalhes jamais devem ser desprezados, pois contam como principal fonte para uma boa análise.

Desta forma podemos entender que a análise de crédito deve ser feita individualmente e de forma isolada, conforme afirma o autor Schrickel (1995, p. 44): “Cada caso de crédito é um caso individual e isolado, e deve ser considerado individualmente. Daí enfatizarmos que a análise de crédito é um processo pessoal, insubstituível, indelegável, por exemplo, ao computador”.

Nesse sentido o autor quer dizer que todo início de análise deve ser computada de acordo com cada perfil do cliente individualmente. Com isto, podemos melhor identificar os riscos que o cliente traz para empresa, mas também os benefícios que o mesmo possui.

Para Schrickel (1995) a missão de uma instituição financeira é atender pessoas com necessidades de capital para atividades produtivas, podendo assim assumir riscos, e prestar serviços de atendimento aos clientes. Isto implica em saber para quem estamos emprestando, o porquê estamos fazendo e o que estamos fazendo.

Com esta afirmativa o autor relaciona o atendimento aos clientes e suas principais necessidades de consumo. A partir daí podemos entender o pôr que de atender a este mercado de clientes, bem como relacionar junto com eles a missão da empresa, na expectativa de melhor atendê-los.

Contudo, podemos entender que, para o grande sucesso de uma empresa, devemos analisar todos os riscos e benefícios de cada cliente individualmente. No comércio em geral, uma análise bem feita dos clientes fará com que a empresa cresça com clientes de perfil e qualidade nos produtos e serviços prestados à comunidade.

Objetivo principal da análise de crédito nas empresas é o de identificar os riscos nas vendas a prazo, verificar a capacidade de pagamento de seus clientes, analisar e tomar decisões em relação aos riscos identificados de maneira a atingir os objetivos e evitar a inadimplência.

De acordo com Schrickel (1994, p. 26), para se conceder crédito é necessário observar três etapas diferentes, a saber:

Análise retrospectiva: é um levantamento histórico com o objetivo de obter dados passados do cliente, podendo assim identificar alguns fatores de risco que venha a trazer a possibilidade de um não pagamento caso venha conceder o crédito.

Análise de tendências: é o levantamento característico da situação financeira do cliente, para identificar até que ponto ele suportará o endividamento.

Capacidade creditícia: constitui-se do conjunto das demais etapas, depois de ter analisado o histórico do cliente através do seu passado, verifica-se o grau de risco futuro. A empresa poderá fazer uma conclusão de todos os dados adquiridos, para assim estruturar a proposta de crédito.

Depois de todo estudo acima se pode concluir que, ao conceder crédito a empresa estará se baseando nas informações e decisões. A decisão vinda da análise de crédito deve ser colocada para o cliente independente que ela seja favorável ou desfavorável de forma clara e objetiva, ajudando assim no enriquecimento do processo de concessão de crédito.

3.3.4.2 Análise financeira de clientes

De acordo com a característica de cada empresa, antes de conceder crédito a um cliente, seja ele pessoa física ou jurídica, é necessário conhecer sua consistência financeira, passando assim por uma rigorosa análise econômico-financeira, com o objetivo de assegurar a recebimento da venda a prazo. No caso de pessoa jurídica é necessário fazer várias análises, como: comparar o lucro atual com o anterior, descobrir as causas que afetou o lucro da empresa em determinado período, comparar o lucro da empresa com de seus concorrentes, entre outros.

Nas pessoas físicas, a análise deve ser feita pelas informações fornecidas pelo cliente, através do cadastro, obtendo todos os dados pessoais do cliente, como: nome completo, endereço, data e local de nascimento, nacionalidade, estado civil, onde trabalha, cargo, renda mensal, referências comerciais. Avaliar se a renda

disponível é compatível com suas receitas e despesas. Fazendo assim uma análise criteriosa de todos os dados fornecidos, permitindo avaliar quanto de confiança poderá ser depositado ao cliente para que ele atenda as condições esperadas diante da segurança e liquidez.

4 POSSÍVEIS CONCLUSÕES DE UMA BOA ANÁLISE DE CRÉDITO

4.1 Processo de solução dos problemas

Devemos compreender que a análise de crédito faz parte de um dos processos mais importantes na liberação de um crédito ou financiamento, pois é na hora da liberação que podemos analisar os pontos fortes e fracos do tomador de crédito. Desta forma, o investimento em qualificações dos funcionários é extremamente importante, pois um operador bem qualificado e atualizado saberá tomar as providências necessárias para que a análise seja gerada de forma adequada.

Para se ter uma boa análise de crédito, devemos utilizar as alternativas de investimentos, que faz parte de um processo de solução de problemas. Segundo Casarotto Filho (2008) de nada adianta uma boa técnica de análise de alternativas se as mesmas não se adequarem corretamente nos meios utilizados pela análise.

Nessa perspectiva, podemos entender que as boas técnicas de análises só terão um efeito satisfatório na medida em que os clientes facilitarem a transferência de informações adequadas, para as instituições financeiras ou empresas que estão lhe atendendo.

Podemos compreender que a formulação de um problema implica de forma geral a descrição resumida das características do problema. Com isto, serão analisados quais métodos a serem utilizados para que estes problemas sejam corrigidos ou minimizados, sem afetar a imagem da empresa. Tendo em vista que, um problema resolvido com mais rapidez terá mais chances de ser solucionado sem trazer danos.

Os riscos gerados por informações ou dados incorretos passados pelos clientes poderão ser facilitados, na medida em que o analista está pegando estas informações deve questionar mais o cliente, para que o mesmo não omita as informações necessárias para análise, podendo assim reduzir divergências no cadastro e facilitar a tomada de decisão.

Assim afirma Andrade (2010 p.200) “A tomada de decisão implica uma opção de escolher, em um conjunto de alternativas, uma ação que venha a solucionar o problema ou alavancar a oportunidade”. Desta forma o autor menciona que a tomada de decisão depende do grau do problema, visto que o analista saberá a hora exata para questionar ou não o cliente.

Para redução da inadimplência, devemos observar quais os problemas que as empresas estão passando, onde o limite de renda do cliente deve ser bem analisado e constatar se o mesmo possui condições financeiras para arcar com tal despesa. Desta forma, a empresa devera traçar uma estratégia de solução de problemas, onde poderá diagnosticar o problema com o aperfeiçoamento da cultura e gestão da empresa.

4.2 Fases para solução dos problemas

Em primeiro lugar devemos identificar o problema. Visto que o problema se define por vários motivos, e que só poderá ser identificado mediante alguns sintomas que empresa apresenta. Segundo Andrade (2010 p. 205):

Um problema é uma deficiência presente, detectada na observação da dinâmica da organização e do meio. É visto como um a desconformidade com o desejado por uma organização ou grupo de organizações, grupos e indivíduos. Um problema passa ser um foco de atenção para um individuo, grupo ou organização pelo mal-estar que produz ou pelas oportunidades que se abrem com seu enfrentamento.

Cada problema deve ser detectado da melhor forma possível, visto que o indivíduo deve observar todo meio em que o problema está inserido para melhor identificação. Desta forma, identificamos se os grupos de organizações tiveram conformidade nos dados repassados, onde o individuo é analisado não só pela indisposição ou pelas oportunidades que o mercado oferece.

Já para Casarotto filho (2008) devemos ter em mente que a análise de crédito das alternativas de investimento, financiamento é um passo a mais para o processo de solucionar um problema. Nada resolve se a empresa tiver uma boa técnica de análise de alternativas, mas se estas não forem usadas adequadamente.

Desta forma, o autor quis dizer que se há um determinado problema, mas não utiliza os métodos, alternativas suficientes para sua solução estará na verdade perdendo tempo e o problema continuará na empresa.

Em segundo devem se reunir todas as informações do problema. Com isto será feita uma análise dos elementos envolvidos no problema e investigar se houve mudança no comportamento dos indivíduos envolvidos no problema, após o relato do mesmo.

A análise do problema requer uma especificação mais detalhada das características do problema incluindo as restrições. Nesta fase inclui também a definição dos critérios e sua avaliação para melhor analisar as alternativas.

Já em terceiro temos a análise do problema. Desta forma serão analisadas as causas e efeitos relacionadas aquele problema, onde são definidas novas técnicas de negociação para solução do mesmo. Tendo em vista que, quando existe um problema certamente terá um solução, mesmo que a empresa demore um pouco para achar.

Em quarto desenvolvemos novas idéias e opções. Nesta alternativa, depois de encontrado o problema devemos relacionar o mesmo com novas idéias e técnicas de soluções. Onde será desenvolvido para cada problema, uma possível solução. Como afirma Andrade (2010, p.204) que “podemos listar as alternativas possíveis para a solução do problema ou para o aproveitamento da oportunidade”.

Desta forma, o autor afirma que devemos aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas ou todas alternativas disponíveis para obtenção do sucesso no problema.

Já em quinto temos a tomada de decisão que é apoiada em dados. Para início de uma decisão analisamos as alternativas das técnicas estruturadas ao problema, para assim dar início a solução do problema. Devemos estar atentos que as decisões do problema, de uma certa forma, possam afetar outros elementos da estrutura da empresa.

Logo em sexto devemos planejar a ação. Nesta opção será planejada a ação passo-a-passo a ser desenvolvida para a solução do problema. Visto que, uma ação bem planejada, com certeza no final de tudo terá um grande sucesso.

Por fim, em sétimo lugar é só executar a ação. Com isto, o plano de ação que era apenas no papel será utilizado na prática, onde não se deve pular ou acrescentar passos ao plano; visto que isto pode acabar em grande desastre. Desta

forma as alternativas escolhidas são especificadas para possibilitar a sua concretização.

Contudo, podemos concluir que estas fases para solução dos problemas são extremamente importante, uma vez que, ao fazer tentativas de soluções a empresa pode desenvolverá técnicas de soluções de problemas com maior rapidez e facilidade uma vez que, sem estes passos a empresa nunca obterá sucesso.

4.3 Técnicas para solução dos riscos ou problemas nos empréstimos ou financiamentos

Para Ribeiro (2006) as pessoas de baixa renda que necessitam de empréstimos ou financiamentos nem sempre buscam fazer compromissos com seu limite de renda, para isso é necessário que as empresas ou instituições financeiras sugiram que os mesmos façam o plano de acordo com seu limite de renda. Desta forma a empresa estará reduzirá o índice de clientes não pagantes e garantindo uma carteira de clientes mais saudável.

Desta forma podemos observar que, grande parte da população ao solicitar um financiamento, visa apenas o valor da parcela e nunca o seu limite. Por isso que as instituições financeiras dependem diretamente do setor de análise de crédito, onde os analistas verificam a ficha cadastral do cliente.

Outra forma de solucionar alguns problemas na empresa é a implantação da metodologia do ciclo PDCA. Esta metodologia é aplicada para solucionar problemas de gestão dentro da empresa, onde garantir o sucesso nos negócios, independe da área de atuação da empresa. Pode ser no ramo de comércio varejista, financeiro ou bancário.

Segundo Aguiar (2007) o ciclo PDCA (Planejamento, Execução, Verificação e Ações Corretivas) foi introduzido no Japão após a guerra com objetivo tornar mais claros e ágeis os processos envolvidos na execução da gestão e solução de problemas, como, por exemplo, na gestão da qualidade, dividindo-a em quatro principais passos.

O ciclo do PDCA inicia-se com o Planejamento, por seguinte com um conjunto de ações planejadas para serem executadas, logo depois se verificam o que foi feito e se o mesmo estava de acordo com o plano de ação e por último tomam-se uma

ação para eliminar, ou ao menos, minimizar defeitos no produto, no serviço ou na sua execução.

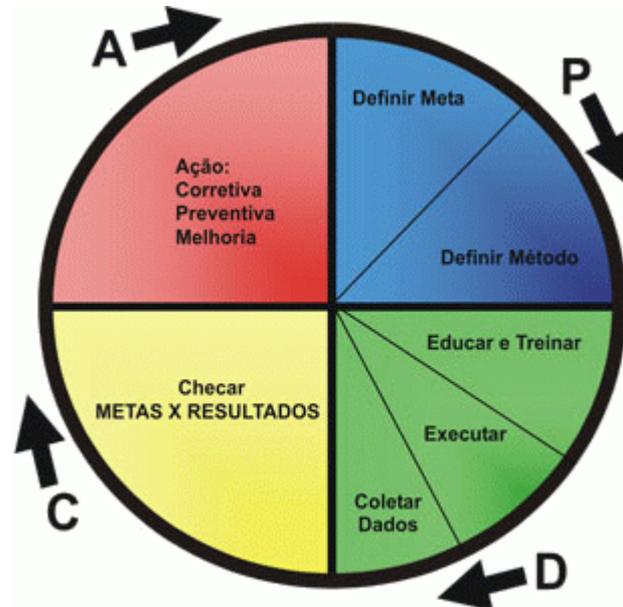


Figura 2: Clico PDCA

Fonte: Silvio Aguiar, 2007, p.180

O planejamento consiste em uma fase do processo de solução de problemas onde é avaliado e solucionado o problema. Desta forma o planejamento é extremamente fundamental, pois para se resolver algo primeiro tem que se planejar. Desta forma o autor Kahn (2003, p. 35) menciona que “Primeiro você tem que planejar, mas não fique planejando pelo resto de sua vida. Você precisa conhecer o momento ideal para parar de planejar e de passar para a execução”.

Nesta perspectiva podemos notar que o planejamento é o principal meio para começar a solucionar um problema, pois é nele que se definem os métodos e meios a serem utilizados. Assim podemos estabelecer a missão, visão e objetivos (metas), procedimentos e processos, necessários para o alcance dos resultados esperados.

Já a execução trata-se da fase onde a solução do problema será realizada, onde podemos avaliar os resultados na medida em que for concluído. A execução origina-se obrigatoriamente de mensurar os resultados obtidos pela ação realizada, onde devemos realizar, executar as tarefas. Podendo assim coletar melhor as informações e todos os dados necessários para avaliação.

A fase onde os resultados são avaliados de forma crítica chamamos de verificação. Nesta fase questionamos o que deu errado? Porque deu errado? Assim podemos fazer uma análise mais profunda para termos melhor solução. Segundo Kahn (2003) a verificação avalia e monitora os resultados e processos, confrontando com o que foi planejado, com os objetivos e especificações, cruzando informações para o fim do relatório final do problema.

E por último temos as ações corretivas que buscam melhorias no percurso normal das operações e ações que virão no futuro que serão planejadas para a total obtenção do sucesso na solução dos problemas. Trata-se da ação feita ao decorrer do tempo podendo assim avaliar se estão de acordo com os relatórios emitidos, podendo determinar ou indicar novos planos de ação para serem desenvolvidos na empresa, com eficiência e eficácia, aprimorando a execução e corrigindo falhas que possam aparecer.

Assim podemos concluir que o ciclo PDCA é uma ótima ferramenta para solução de vários problemas, pois ensina como desenvolver um plano de ação, métodos e técnicas a serem utilizadas para redução de problemas dentro de uma instituição financeira ou qualquer outra empresa.

4.4 Treinamentos

Uma outra forma de avaliar falhas ou problemas dentro do setor de análise de crédito ou qualquer outro departamento da empresa, consiste em avaliar o desempenho dos funcionários. Neste item avalia se o mesmo possui treinamentos suficientes para desenvolvimento da atividade que lhes foi proposta.

Assim como salienta Guimarães (2009), quando um setor da empresa está com problemas ou se prevenindo de eventuais acontecimentos, o treinamento passa a ser um bloqueio para que os funcionários o façam. Diante deste conceito, os líderes de equipes tem uma certa dificuldade de confirmar a participação de determinados funcionários, devido a grande resistência que os mesmos possuem em relação a treinamentos.

Em qualquer empresa seja de qual for o ramo, treinamento nunca é de mais, pelo contrario, relata vários perfis de funcionários que estão dentro da organização e que precisam ser mudados. Sendo assim o treinamento é de suma importância, pois

com eles os funcionários podem resolver quais sejam suas dificuldades e aprimorar mais seus conhecimentos na área em que atuam.

Desta forma, menciona Guimarães (2009) que após muitas desculpas dadas pelos funcionários dizem que os mesmos se recusam em fazer treinamentos. Pois, asseguram que perderão muito tempo, deixariam de vender, e conseqüentemente perderiam comissões. Mas para resolver um problema quanto à recusa dos mesmos em fazer o treinamento os funcionários até aceitariam fazer tais treinamentos, desde que a empresa se responsabilizasse pelos prejuízos que os funcionários teriam.

Os métodos de planejamento dos treinamentos são quatro: definição de restrições, métodos de treinamento e critérios para seleção, especificação do programa de treinamento e por fim, seleção do fornecedor do treinamento.

Quando se fala em definição de restrições é de suma importância averiguar quais são os motivos que possam dificultar um treinamento e sua realização. Visto que as necessidades são determinadas pelas possibilidades de sua realização, onde existem algumas restrições. De acordo com Guimarães (2009, p. 50): “Recomenda-se que a lista de restrições seja usada para a seleção dos métodos de treinamento e do fornecedor do treinamento, bem como para a elaboração da especificação do programa de treinamento”.

Desta forma, é elaborado um plano de ação onde são traçados todos os treinamentos a serem desenvolvidos, tais como os aplicadores do treinamento e também seu método de ensino, para que todos os alunos possam estar à parte do que será realizado.

Não podemos nos esquecer dos métodos de treinamentos e critérios para seleção, onde este método de treinamento é de fundamental importância. É utilizado para identificar os melhores métodos de treinamentos e também as satisfações das necessidades de treinamentos identificadas. Assim afirma Guimarães (2009) que um indivíduo sem informações não terá chance de assumir nenhum tipo de responsabilidade, mas se o mesmo receber informações não poderá deixar de assumir tais responsabilidades.

A especificação do programa de treinamento faz entender todo o processo de treinamento que deve ser feito e traz resultados para organização. Desta forma, eles precisam saber que o treinamento deve aumentar consideravelmente a produção, promover melhorias dentro da empresa e diminuir custos de acordo com os objetivos da empresa.

Os métodos de planejamento também contam com a seleção de fornecedores de treinamentos onde é feita a terceirização dos serviços prestados que são muito comuns. Uma vez que estes serviços têm uma avaliação prejudicada devido o tempo ser muito corrido. Quando se fala em treinamentos é necessário solicitar aos participantes do treinamento que peçam a avaliação das atividades desenvolvidas para saber o grau de aprendizagem e se houve mudança de comportamento e de resultados, de acordo com os treinamentos desenvolvidos.

Contudo entendemos que os métodos de treinamentos, as técnicas de solução de problemas como PDCA, processos para solução dos problemas e fases para solução dos problemas são apenas alguns fatores para solução dos problemas das empresas. Embora outros métodos também poderão ser utilizados, podemos ver que se estes métodos forem levados a sério poderão ajudar na minimização da maior parte dos problemas dentro de uma empresa, principalmente no que tange a área de análise de crédito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da temática apresentada, observa-se que a análise de crédito é de fundamental importância para as empresas, pois é com ela que as empresas conseguem sobreviver no mercado e tornar-se mais competitiva. Desta forma quando se faz uma boa análise dos clientes, a empresa aumenta seus lucros após finalizar uma venda.

Uma análise de crédito mal feita pode trazer vários problemas para organização, empresa ou instituição financeira. Desta forma as empresas buscam maior qualificação de seus funcionários, análise mais profunda do perfil de cada um dos clientes, pois é de fundamental importância para sobrevivência de uma empresa clientes de perfil para que a empresa cresça com uma carteira de clientes saudável.

A análise de crédito esta presente no mercado em geral, desde a pequena até a grande empresa, pois quanto maior for a instituição maior o índice de inadimplência e quanto menor este índice mais chances a empresa terá de ser líder no mercado. Estudos futuros serão realizados em prol de um mestrado na área, para que possamos aprofundar mais no assunto, que por sua vez é muito extenso e tem muito a nos mostrar sobre a área.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Silvio. **Integração das Ferramentas da Qualidade ao Pdca e Programa Seis Sigma**. São Paulo: INDG, 2007.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. **Estratégias de gestão: processos e funções do administrador**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ARAUJO, Alexandre Guerra. **Sistema Financeiro e as Micro e Pequenas Empresas: Diagnostico e Perspectivas**. 2.ed. Brasília: Sebrae, 2004.

BARTH, Nelson Lerner. **Inadimplência: Construção de Modelos de previsão**. São Paulo: Nobel, 2004.

BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcelos. **Comentários ao Código de Proteção do Consumidor**. Saraiva. São Paulo, 1989.

CASAROTTO, Nelson Filho. **Análise de investimentos: matemática financeira, engenharia econômica, tomada de decisão, estratégia empresarial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DUARTE JÚNIOR, Antonio Marcos. Risco: Definições, tipos, medição e recomendações para seu gerenciamento. LEMGRUBER, Eduardo Facó et al., **Gestão de risco e derivativos**. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. _____. 7.ed. Sao Paulo: Harbra, 1997.

GITMAN, Lawrence Jeffrey. **Princípios da Administração Financeira**. 10. ed. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2004.

GOMES, Adriano. **Gerenciamento do Crédito e mensuração do risco de Vender**. 1. ed. Barueri, SP: Manole, 2003.

GUIMARAES, J. B. **Financiamento de Micro e Pequenas Empresas em uma Instituição Pública de Crédito.** PUC/MG, Minas Gerais, 2002.

GUIMARÃES, Sebastião. **Em busca de eficácia em treinamento.** São Paulo: Associação Brasileira de Treinamentos e desenvolvimento, 2009.

HELPERT, Erich A. **Técnicas de análise financeira: um guia prático para medir o desempenho das negócios.** 9. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

HOJI, Masakazu. **Administração financeira: uma abordagem pratica: matemática financeira aplicada, estratégias financeiras, analise, planejamento e controle financeiro.** 5ª ed. 3ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006.

KAHN, Mauro. **Gerenciamento de Projetos Ambientais.** Rio de Janeiro: E-Papers Serviços Editoriais, 2003.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa et al., **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

PEREIRA, Airton Gil Paz. **Tudo sobre cadastro, crédito e cobrança.** São Paulo: Livraria Nobel S.a, 1991.

RIBEIRO, Cristina Tauaf. **Do microcrédito às finanças: desempenho financeiro, dependência de subsídios e fontes de financiamento: uma contribuição à análise da experiência brasileira.** São Paulo: FAFESP, EDU, 2006.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito - Pessoas Físicas Análise de Crédito. Concessão e gerência de empréstimos.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Análise de Crédito. Concessão e Gerência de Empréstimo.** São Paulo: Atlas, 1995.

_____. _____. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.
Concessão de Crédito a Clientes. Disponível em:
<<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em: 08/08/2010.

SILVA, Jose Pereira. **Administração de Crédito e Previsão de Insolvência**. São Paulo: Atlas, 1983.

_____. **Gestão e Análise de Risco de Crédito**. São Paulo: Atlas, 1988.

_____. _____. São Paulo: Atlas, 2003.

TAVARES, R. F. **Crédito e Cobrança**. São Paulo: Atlas, 1988.