

**FACULDADE PATOS DE MINAS
CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

TÚLIO DE DEUS BOAVENTURA

**ESTUDO DE CASO SOBRE DÉBITOS NÃO RECEBÍVEIS EM UMA
PEQUENA EMPRESA DE PARAFUSOS E FERRAGENS DE UMA CIDADE
DE PEQUENO PORTE NO INTERIOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**PATOS DE MINAS
2020**

TÚLIO DE DEUS BOAVENTURA

ESTUDO DE CASO SOBRE DÉBITOS NÃO RECEBÍVEIS EM UMA PEQUENA EMPRESA DE PARAFUSOS E FERRAGENS DE UMA CIDADE DE PEQUENO PORTE NO INTERIOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas como requisito para conclusão do Curso de Graduação em Ciências Contábeis a fim de obter o título de Bacharel, podendo assim gozar dos direitos de Contador.

Orientador: Prof. Unilson Gomes Soares

**PATOS DE MINAS
2020**



**ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CURSO, APRESENTADO POR
TÚLIO DE DEUS BOAVENTURA
COMO PARTE DOS REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE ADMINISTRADOR DO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS .**

Aos dias do mês e ano abaixo datado, reuniu-se, no Auditório Central, a Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Faculdade Patos de Minas, constituída pelos professores abaixo assinados, na prova de defesa de seu trabalho de curso intitulado:

**ESTUDO DE CASO SOBRE DÉBITOS NÃO RECEBÍVEIS EM UMA PEQUENA EMPRESA DE
PARAFUSOS E FERRAGENS, DE UMA CIDADE DE PEQUENO PORTE NO INTERIOR DO
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Concluída a exposição, os examinadores arguiram alternadamente o graduando sobre diversos aspectos da pesquisa e do trabalho, como REQUISITO PARCIAL DE CONCLUSÃO DE CURSO. Após a arguição, a comissão reuniu-se para avaliar o desempenho do graduando, tendo chegado ao resultado, o graduando

TÚLIO DE DEUS BOAVENTURA

foi considerado APROVADO . Sendo verdade eu, Profa. Ma. Neise Maria Verçosa, Docente Responsável pela Disciplina de TC do Curso de Graduação em CIÊNCIAS CONTÁBEIS , confirmo e lavro a presente ata, que assino juntamente com o Coordenador(a) do Curso e os demais Membros da Banca Examinadora.

Patos de Minas - Defesa ocorrida em sexta-feira, 13 de novembro de 2020

Prof. Me. Unilson Gomes Soares (FPM)
Orientador

Defesa do trabalho em modo remoto,
documento assinado pelo professor de TC
como registro legal da defesa.

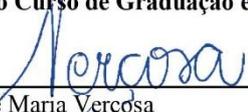
Profa. Ma. Ana Clara Fonseca do Amaral (FPM)
Examinador 1

Defesa do trabalho em modo remoto,
documento assinado pelo professor de TC
como registro legal da defesa.

Prof. Esp. André Augusto Locatelli
Examinador 2

Defesa do trabalho em modo remoto,
documento assinado pelo professor de TC
como registro legal da defesa.


Prof. Esp. André Augusto Locatelli
Coordenador do Curso de Graduação em Ciências Contábeis


Profa. Ma. Neise Maria Verçosa
Docente Responsável pela Disciplina de TC do Curso de Graduação em Ciências Contábeis

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador Unilson Gomes Soares por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa.

A todos os meus professores do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Patos de Minas pela excelência da qualidade técnica de cada um.

E aos meus pais Elaina Boaventura e Silva e Ademir de Deus e Silva que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de toda a minha trajetória.

“A vida é uma contabilidade, uns com crédito outros com débito. Mas ninguém vai embora sem pagar a dívida”.

Augusto Hastenreiter

ESTUDO DE CASO SOBRE DÉBITOS NÃO RECEBÍVEIS EM UMA PEQUENA EMPRESA DE PARAFUSOS E FERRAGENS DE UMA CIDADE DE PEQUENO PORTE NO INTERIOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CASE STUDY ON NON-RECEDEABLE DEBITS IN A SMALL COMPANY OF SCREWS AND HARDWARE, OF A SMALL CITY IN THE INTERIOR OF THE STATE OF MINAS GERAIS

BOAVENTURA, Túlio de Deus
SOARES, Unilson Gomes

RESUMO

Esse artigo aborda questões que envolvem um estudo de caso sobre impactos causados por débitos não recebíveis em um comércio de parafusos e ferragens de uma cidade de pequeno porte no interior de Minas Gerais. A empresa atua no comércio varejista e oferece um mix diversificado de parafusos, ferramentas e ferragens. A liberação de crédito é uma ferramenta competitiva de destaque em comércios desse porte, porém a empresa corre alguns riscos quando esses créditos não são recebidos em dia. A política de cobrança é estruturada na necessidade de diminuir os impactos causados pelos débitos não recebidos no prazo acordado entre as partes. O objetivo geral desse artigo é averiguar os impactos causados pelos débitos não recebíveis, pesquisar os métodos pelos quais a empresa tem executado em suas cobranças, verificar quais medidas são tomadas após a execução das cobranças pela empresa, averiguar quais as medidas tomadas pela empresa após o processo de cobranças e quais os prejuízos causados na organização devido ao insucesso na tentativa de receber desses débitos. Esse artigo foi uma pesquisa qualitativa que utilizou técnicas quantitativas. Foi aplicado um questionário aos supervisores da empresa e foi verificado que a empresa possui métodos de cobrança para tentar receber os débitos em atraso e possui um plano estratégico caso esses débitos não sejam recebidos.

Palavras chaves: débitos, débitos não recebíveis, impactos, crédito, política.

ABSTRACT

This article addresses issues involving a case study on Impacts caused by non-receivable debts in a screw and hardware trade in a small city in the interior of Minas Gerais. The company operates in retail trade and offers a diversified mix of screws, tools and hardware. Credit release is an outstanding competitive tool in businesses of this size, but the company is at risk when these credits are not received on time. The collection policy is structured around the need to reduce the impacts caused by debts not received within the period agreed between the parties. The general objective of this article is to ascertain the impacts caused by non-receivable debts, to research the methods by which the company has performed in its collections, to verify what measures are taken after the collection has been carried out by the company, to ascertain what measures have been taken by the company after the collection process and the losses caused in the organization due to the failure in trying to receive these debts. This article was a qualitative research that used quantitative techniques. A questionnaire was applied to the company's supervisors, and it was found that the company has collection

methods to try to receive overdue debts and has a strategic plan in case these debts are not received.

Keywords: debts, non-receivable debts, impacts, credit, policy.

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema

O presente estudo de caso teve como principal objeto verificar os impactos causados pela inadimplência em um comércio de Parafusos e Ferragens de pequeno porte situado em uma cidade do interior do Estado de Minas Gerais. A empresa atua no comércio varejista e oferece um mix diversificado de parafusos, ferragens, mangueiras, máquinas elétricas, ferramentas em geral.

No sistema de vendas a prazo, o proprietário do comércio oferece ao seu cliente uma determinada venda e estabelece um prazo para que o mesmo efetue o pagamento, elaborando regras e procedimentos para que não haja inadimplência. Mas em muitas das vezes o cliente não honra esse compromisso, e provoca alguns impactos negativos devido à inadimplência e conseqüentemente a empresa é afetada por isso, precisando receber suas negociações, capital de giro, para manutenção do seu empreendimento.

A importância de manter o recebimento destes débitos em dia oferece uma segurança financeira para a organização, mantém constante o fluxo de caixa e evita que haja atrasos com os seus compromissos financeiros de curto e médio prazo.

Para que a inadimplência não aconteça, é preciso que a empresa faça o controle de seus clientes: como cadastro, limite e aprovação de crédito, uma vez que por algum motivo o cliente se atrase com seus acertos, não afete bruscamente o financeiro da empresa, evitando o atraso de pagamento dos fornecedores, atrasos nos acertos dos salários, pagamento dos impostos, os custos e as despesas mensais dentre outros impactos, o que também resulta em juros e multa por atraso.

O presente artigo buscou investigar os impactos causados pelos débitos não recebíveis em uma empresa de parafusos e ferragens de uma cidade de pequeno porte do interior de Minas Gerais.

A justificativa considerada para a escolha do tema foi entender como as organizações de pequeno porte sofre com os débitos não recebíveis e investigar os processos de políticas de créditos e recebimentos de débitos e averiguar qual postura dos gestores frente aos impactos causados à empresa, diante do exposto, sabendo que esses débitos não recebíveis vêm aumentando e diretamente causam danos altos, o estudo apresentará os conceitos e as definições de como se elaborar um política de créditos.

Para a autor se torna relevante entender como a prática corrobora com a teoria e ambos podem influenciar em decisões mais plausíveis para o tema aqui analisado

A Relevância Social justifica-se por apresentar um estudo pormenorizado acerca dos débitos não recebíveis e seus impactos para as organizações hodiernas.

O Objetivo geral do artigo foi investigar os impactos causados pelos débitos não recebíveis em uma empresa de parafusos e ferragens de uma cidade de pequeno porte do interior de Minas Gerais.

Os objetivos específicos foram: analisar e quantificar os custos causados à empresa na recuperação dos débitos não recebíveis; pesquisar os métodos que a empresa tem executado em suas cobranças; verificar quais medidas são tomadas após a execução das cobranças pela empresa; averiguar quais as medidas tomadas pela empresa após o processo de cobranças e quais os prejuízos causados na organização devido ao insucesso na tentativa de receber desses débitos.

Os procedimentos metodológicos recomendados para a realização foi uma pesquisa exploratória, quantitativa descritiva com uma coleta de dados através de questionário semiestruturado aos sócios para obtenção de uma amostra para tabulação e melhor entendimento do tema proposto de acordo com o que se descreve na metodologia.

A pergunta norteadora do estudo foi: quais são os impactos causados pelos débitos não recebíveis na empresa?

Sempre que uma empresa sofre com inadimplência de algum cliente ela também arca com alguns impactos provenientes dessa inadimplência o que acaba desestabilizando o setor financeiro e econômico da empresa e a maioria delas não tem um sistema elaborado para lidar com essas situações.

Embora as organizações tenham criado diversas normas para se protegerem da inadimplência ainda há muitas perdas com maus pagadores. Então torna-se necessário aplicar métodos e normas mais rígidas nas suas políticas de crédito.

Como forma de aumento de vendas a empresa tem optado pela concessão de crédito para alavancar suas vendas. Assim torna-se necessário o estabelecimento de um padrão para tal concessão, como o cadastro do cliente, o limite para compra, o prazo para pagamento, taxas caso haja inadimplência, tudo isso para manter certo controle sobre as compras e vendas da empresa.

Caso ocorra a inadimplência também é preciso contar com um sistema de cobrança, para que a empresa não sofra alguns impactos negativos que a prejudicam tanto financeira quanto economicamente. O não recebimento desses créditos causam consequências no ambiente interno e externo da organização, tais como atraso no pagamento dos salários, atraso no pagamento dos fornecedores e também dos impostos, e tais consequências podem acarretar multas, juros e até mesmo em processos na justiça. Por isso que é de extrema importância que os recebimentos desses créditos estejam sempre em dia.

Então, com esse estudo faz-se necessário averiguar os impactos sofridos pelo não recebimento dos créditos concedidos, apresentar uma situação que a empresa estaria vivendo se conseguisse manter o recebimento desses créditos em dia e apontar soluções para que os proprietários dos comércios possam diminuir a possibilidade de inadimplência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Políticas de créditos

Uma política de crédito e cobrança, dentro de uma empresa que conceda créditos aos seus clientes, precisa ser objetiva e clara, para garantir que os recebimentos estejam sempre em dia e evitar qualquer risco de inadimplência.

De acordo com Sebben (2020, p.101): “é o conjunto de normas, regras, procedimentos e rotinas que cada empresa elabora, de acordo com suas vontades e necessidades”.

Então pode-se dizer que são regras exatas para que as empresas tenham menos prejuízos. Ainda conforme o autor, “é um manual que deverá ser utilizado pelos colaboradores com intuito de padronizar as ações relacionadas à concessão de crédito” embora os comércios de pequeno porte não criem uma política de crédito tão rígida e utilizem técnicas de cobrança pouco eficientes.

Corroborando com as ideias do autor sabe-se que “definidas as regras, a empresa desenvolve os procedimentos para cada ação, e na sequência define a rotina, ou seja, quando cada regra e procedimento serão aplicados”. Resumindo, o processo é: “o que fazer, como fazer e quando fazer”

Para Ross *et al.*, (2015, p.1003) “se uma empresa decidir dar crédito aos seus clientes, ela deverá estabelecer procedimentos para a concessão de crédito e para cobrança das vendas. Em específico, ela deverá lidar com os seguintes componentes da política de crédito. É o que demonstra o Quadro 1:

Quadro 1 – Componentes da Política de Crédito

Condições de Venda	as condições de venda determinam como a empresa se propõe a vender seus bens e serviços. Uma decisão básica é se ela exigirá pagamento à vista ou concederá crédito aos compradores. Se ela conceder crédito, as condições de venda especificarão (talvez de modo implícito) o prazo de crédito, um possível desconto por pagamento antecipado e o prazo para tal, bem como o tipo de instrumento de crédito.
Análise de crédito	ao conceder crédito, a empresa determina quanto esforço despenderá tentando distinguir entre clientes que pagarão e clientes que não pagarão. As empresas usam várias técnicas e procedimentos para determinar a probabilidade de os clientes não pagarem, e o conjunto dessas técnicas é chamado de análise de crédito
Política de cobrança	após a concessão do crédito a empresa tem um problema em potencial: o problema de receber o dinheiro das vendas, para o que deve criar uma política de cobrança.”

Fonte: Adaptado Ross *et al.*, (2015, p.1003)

No quadro 1 os autores explicam como funciona a política de crédito, são procedimentos que todas as empresas, que trabalham com concessão de crédito, devem adotar para terem controle sobre suas vendas.

Então é essencial que as empresas tenham uma política de crédito e cobrança bem estruturada para que a mesma não tenha problemas financeiros por inadimplência e mantenha seu volume de vendas.

2.2 Cadastro

Para que a política de crédito seja bem-sucedida, antes é preciso saber para quem a empresa está concedendo o crédito, por isso é necessário que se faça o cadastro de todos os clientes

Segundo Ferreira (2010, p. 16): “antes de disponibilizar ao seu cliente qualquer quantia que o mesmo necessite, a instituição precisa saber exatamente qual o risco que ela está assumindo com o mesmo”. Pode-se dizer que é um modo que a empresa tem de se proteger de clientes inadimplentes, o autor ainda afirma que: “por mais sólida que a instituição possa ser, riscos desnecessários não devem ser assumidos, para que não venham a pôr em dúvida sua liquidez e reputação”.

Estão entre as várias finalidades do cadastro qualificar as pessoas em determinado nível de atividade, enviar mala direta, ter informações ordenadas e de fácil acesso e facilitar a cobrança (BOFF, 2010, p. 43).

2.3 Crédito

O crédito é um sistema de venda onde o proprietário da empresa oferece ao cliente uma determinada mercadoria e concede ao mesmo um certo prazo para efetuar o pagamento.

Angelo (2020, p. 100) diz que: “no varejo, o crédito pode ser entendido como a transferência de recursos de uma empresa para o cliente, mediante promessa de pagamento futuro para que ele venha a adquirir produtos (ou serviços)”. O crédito é concedido juntamente com o prazo para o pagamento ser efetuado. O autor ainda afirma que: “a decisão de oferecer a opção de pagamento por meio crediário é um instrumento de política financeira utilizado pela empresa e deve ser tomada considerando-se as metas de venda”. Porém antes de realizar uma venda a prazo, a empresa precisa se certificar de que está em condições de vender de tal modo.

Paradoxalmente, conceder crédito aos clientes pode provocar o desequilíbrio entre a situação econômica e a financeira. Políticas de créditos (PC) devem buscar equilíbrio entre essas duas situações. Ou seja, para

conceder crédito a empresa deve avaliar sua capacidade de financiamento das vendas a prazo (GUIMARÃES; OZORIO, 2018).

2.4 Débitos

O débito se refere a um valor ou quantia, quando se está em dívida com alguém ou quando se deve a alguém.

Para Castiglioni (2018) na linguagem comum, débito significa dívida, situação negativa, estar em débito com alguém, estar devendo para alguém etc.

2.5 Cinco C's do crédito

Um método que é conhecido por prover uma base para uma análise de crédito mais completa, caso o proprietário da empresa decida conceder créditos aos clientes, está sintetizado no Quadro 2, é chamado “os cinco C's” segundo Gitman (2010):

Quadro 2 – Os Cincos C's do crédito

Caráter	o histórico de cumprimento de obrigações pelo solicitante;
Capacidade	a capacidade do solicitante de honrar o crédito pedido, analisando as demonstrações financeiras disponibilizadas;
Capital	a relação entre a dívida e o patrimônio líquido do solicitante;
Colateral	o valor dos ativos que o solicitante dispõe para dar garantia de crédito
Condições	as condições econômicas gerais e setoriais vinculadas

Fonte: Adaptado Gitman (2010)

O quadro 2 apresenta um método de obter informações sobre o cliente antes de conceder o crédito, para que o risco de inadimplência seja pequeno e tenha garantia de que o pagamento seja feito na data acordada.

Ainda segundo Souza (2019, p.16): “a concessão do crédito por parte da organização se dá a partir do momento que a mesma se sente medianamente confortável e segura para realizá-la, com a intenção de aumentar suas vendas e sua lucratividade”.

2.6 Cobrança

A cobrança é uma técnica utilizada para receber o crédito concedido ao cliente. É a etapa mais importante da venda, quando se trata de uma concessão de crédito.

Segundo Potricha et al. (2012, p. 2): “a política de cobrança da empresa compreende procedimentos adotados para cobrar as duplicatas a receber quando elas vencem”. A eficiência da política de cobrança pode ser avaliada parcialmente, observando o nível de inadimplentes ou incobráveis.

Para Carreira (2012) em pequenas empresas, o mais recomendável é investir na adoção de uma política de crédito eficaz, que minimize o risco de incumprimento, do que na criação de um departamento de cobrança.

2.7 Inadimplência

É o não cumprimento de alguma obrigação no prazo estabelecido, neste caso, o não pagamento da dívida até o dia do vencimento.

Segundo Keiel (2013, p. 90):

Pode-se entender que a inadimplência faz parte do risco, é inevitável que se pense em um sem se pensar no outro. Na verdade, a inadimplência, nada mais é que o não pagamento, até a data de vencimento acordada entre as partes, de um compromisso financeiro (KEIEL, 2013, p. 90).

Pode-se dizer que um cliente que não honra o acordo de quitar o crédito no prazo acordado entre ambas as partes é chamado de inadimplente. Keiel (2013, p. 96) explica ainda que: “outra forma de ver a inadimplência é se pensar que todas as variáveis analisadas durante a análise de crédito não foram suficientes para prever a inadimplência de tal cliente”. A análise de crédito serve exatamente para diminuir o risco de inadimplência, sendo menores as chances de o não cliente não cumprir com as obrigações contidas no contrato, caso ele se encontre no rol dos inadimplentes.

Sobre o conceito de inadimplência, Luiz *et al.* (2017, p. 102) explicam que se trata do:

“...não cumprimento de uma obrigação. Hoje em dia, as empresas fornecedoras de serviços de crédito têm uma grande preocupação em relação a seus clientes, destes não efetuarem os pagamentos no prazo estipulado. Sendo assim, quando o cliente não realiza os pagamentos na data prometida ele passa a ser denominado como inadimplente” (LUIZ. *et al.* 2017, p. 102).

2.8 Créditos não recebíveis

Créditos não recebíveis ou créditos duvidosos são vendas a prazo que não tiveram o pagamento efetuado pelos clientes no prazo acordado.

Para Negreiros (2013, p. 6): “A PCLD tem por função contábil reconhecer, por estimativa, as perdas potenciais futuras decorrentes do não recebimento de créditos por vendas a prazo”. Deste modo, a PCLD reconhece o crédito quando o mesmo não é pago até a data de vencimento, sendo possível afirmar que “a PCLD é a mais comum das previsões do ativo e tem especial importância para as empresas comerciais nas quais as vendas a prazo representam parcelas significativas de seu faturamento”.

2.9 Impactos dos créditos não recebíveis

A falta de recebimento dos créditos concedidos pode causar impactos negativos dentro da organização.

Segundo Camilo (2019) somadas todas as razões do não pagamento atempado, as empresas sentem fortes desequilíbrios e mesmo dificuldades nas suas tesourarias, o que causa uma grande pressão na liquidez.

Por uma questão de porte, os pequenos empreendimentos costumam sofrer impactos muito mais contundentes do que o banco, em caso de inadimplência. O empreendedor deve perceber que a inadimplência, mesmo a temporária, tem custos para o negócio. Ela certamente será levada em conta quando a empresa vier a demandar novos recursos, mesmo que outras organizações, tornando-os inacessíveis ou mais caros (GORINI; TORRES, 2018).

3 METODOLOGIA

O trabalho teve como principal objetivo verificar os impactos causados por débitos não recebíveis em um comércio de Parafusos e Ferragens em uma cidade de pequeno porte do interior de Minas Gerais. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo exploratória, pois conforme Lima, Ramos e Paula (2019) as pesquisas qualitativas caracterizam-se pelo compromisso de aspectos específicos dos contextos sociais/culturais dos fenômenos estudados, sempre com intenção de promover a expansão do conhecimento.

A pesquisa qualitativa começa com pressupostos e o usa de estruturas interpretativas/teóricas que informam o estudo dos problemas da pesquisa, abordando os significados que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. Para estudar esse problema, os pesquisadores qualitativos usam uma abordagem qualitativa da investigação, a coleta de dados em um contexto natural sensível às pessoas e aos lugares e estudo e a análise dos dados que é tanto indutiva quanto dedutiva e estabelece padrões ou temas. (CRESWELL, 2014).

Segundo Mazzon (2016) as pesquisas qualitativas são realizadas por meio de entrevistas presenciais, por internet ou telefone, etnografia e observação, utilizando a coleta de dados e empregando-se para analisá-los.

O trabalho foi uma pesquisa de campo, que segundo Sousa, Silva e Batista (2015, p. 150):

Este tipo de trabalho corresponde à formulação de questões referentes ao tema central estudado com aplicação de questionário ao público-alvo e elaboração de relatório conclusivo a respeito do resultado dessa atividade, comparando e analisando tal resultado à luz das teorias (SOUSA; SILVA; BATISTA, 2015, p. 150).

O público-alvo dessa pesquisa será dois dos quatro proprietários da empresa. Serão escolhidos não aleatório, levando em consideração as funções e atribuições afins para obter dados mais precisos sobre o tema em estudo e através da aceitação dos respondentes e que assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para isso foi elaborado um questionário semiestruturado (apêndice 1) com perguntas tão somente referentes ao tema e outras tais como: perfil (onde constaram dados como: Idade, gênero, nível de escolaridade) bem como perguntas voltadas para o assunto da pesquisa e relacionadas ao cotidiano da empresa a respeito dos créditos não recebíveis.

Merriam (1998) afirma que escolher um design de pesquisa qualitativa pressupõe certa visão de mundo, requer a definição como um investigador seleciona sua amostra, coleta e analisa dado e contempla assuntos como validade, confiança e ética.

A pesquisa qualitativa não é linear, mas um processo de passo a passo, ou seja, um processo interativo que permite ao investigador produzir dados confiáveis e fidedignos. Assim, o processo de coleta e análise dos dados é recursivo e dinâmico, além de ser altamente intuitivo.

A fase do tratamento do material leva o pesquisador à teorização sobre os dados, produzindo o confronto entre a abordagem teórica anterior e o que a investigação de campo aporta de singular como contribuição. Após a coleta de dados, a fase seguinte da pesquisa é a de análise e interpretação. Estes dois processos, apesar de conceitualmente distintos, aparecem sempre estreitamente relacionados: A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.

Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (GIL, 1999).

A análise de dados é o processo de formação de sentido além dos dados, e esta formação se dá consolidando, limitando e interpretando o que as pessoas disseram e o que o pesquisador viu e leu, isto é, o processo de formação de significado. A análise dos dados é um processo complexo que envolve retrocessos entre dados pouco concretos e conceitos abstratos, entre raciocínio indutivo e dedutivo, entre descrição e interpretação. Estes significados ou entendimentos constituem a constatação de um estudo. Dentre as várias técnicas de análise de dados na pesquisa qualitativa, Merriam (1998) destaca: análise etnográfica, análise narrativa, análise fenomenológica, método comparativo constante, análise de conteúdo e indução analítica.

Em estudo qualitativo o jeito certo para analisar dados é fazê-lo simultaneamente com a coleta de dados. Sem dúvida, sem análise contínua os dados podem não ter foco. A coleta e a análise de dados acontecem simultaneamente dentro e fora do campo.

Para tanto, Bogdan e Biklen apud Merriam (1998) oferecem dez sugestões úteis para analisar dados enquanto estão sendo coletados: 1) se force a tomar decisões que enfoquem o estudo; 2) se force a tomar decisões relativas ao tipo de estudo que você quer gerenciar; 3) desenvolva perguntas analíticas; 4) planeje sessões de coleta de dados de acordo com o que você encontra em observações prévias; 5) escreva muitos “comentários de observador” enquanto pesquisa; 6) escreva memorandos para você mesmo acerca do que está aprendendo; 7) experimente ideias e temas em tópicos; 8) comece a explorar literatura enquanto você estiver no campo; 9) jogue com metáforas, analogias e conceitos; e 10) utilize dispositivos visuais. Os processos de análise e interpretação variam significativamente em função dos diferentes delineamentos de pesquisa.

Enquanto nos delineamentos experimentais ou quase experimentais, assim como nos levantamentos, constitui tarefa simples identificar e ordenar os passos a serem seguidos, nos estudos de caso não se pode falar num esquema rígido de análise e interpretação.

Pelo fato de estarmos passando por uma pandemia atualmente foi elaborado um questionário com perguntas voltadas para o tema do trabalho. O questionário foi entregue aos participantes para que pudesse ser feita a coleta de dados e assim que respondido os dados coletados foram descritos no trabalho. A entrega do questionário foi feita no dia 04 de setembro 2020 logo após a aprovação do comitê de ética.

A identidade dos entrevistados permanecerá oculta, com o intuito de se expressarem livremente durante a realização da pesquisa.

Antes de tudo, projeto de pesquisa deverá, primeiramente, passar pelo Comitê Nacional de Ética e Pesquisa (CONEP).

Foram descritos no TCLE os objetivos e esteve claro que os participantes poderiam deixar a pesquisa. Garantir-se-á que os dados dos voluntários serão mantidos em sigilo. As perguntas não trazem nenhum questionamento pessoal, bem como de cunho vexatório. Dessa maneira, mesmo havendo riscos, como

expor alguns problemas da empresa ou até mesmo a identidade dos proprietários, estes serão minimizados com uma explicação ampla dos objetivos. Ademais, os benefícios, algumas sugestões de como mudar a forma de conceder créditos aos clientes e como diminuir a inadimplência na empresa, são maiores que os riscos.

Atualmente estamos vivendo uma crise muito intensa por causa do covid-19 que afetou todas as empresas de todos os ramos principalmente o comércio, então a atenção com a concessão de crédito atualmente precisa ser maior e efetuada com mais cuidado.

Este estudo poderá auxiliar outras empresas de outros ramos e cidades, que também sofrem com inadimplência, a lidar melhor com essa situação.

4. DISCUSSÃO SOBRE A POLÍTICA DE CRÉDITO E COBRANÇA NA EMPRESA.

Foi aplicado aos supervisores um questionário com perguntas voltadas à política de crédito da empresa. Este questionário lida diretamente com os métodos de cobrança utilizados e pode auxiliar diretamente na melhora da política de crédito da organização que foi estudada. As informações dispostas nesta análise estão todas de acordo com os dados coletados no questionário.

As perguntas 1, 2, 3 e 4 são voltadas para o perfil dos entrevistados. Questionados sobre algumas características relevantes para o olhar crítico sobre os resultados apresentados de um ponto de vista específico dentro da organização e a partir dessas informações, confrontá-los com os teóricos que abordam e discorrem sobre esse tema de estudo. Por critérios éticos os entrevistados são identificados como E1 e E2.

A primeira pergunta foi voltada para o gênero dos entrevistados, sendo que, eram dois entrevistados um do sexo masculino e o outro do sexo feminino.

A segunda pergunta está voltada para idade dos entrevistados. Após a coleta dos dados foi constatado que os dois tinham idade acima dos 50 anos.

A terceira pergunta buscava saber qual é a escolaridade dos entrevistados e ambos possuem o ensino médio completo.

A quarta pergunta foi sobre o cargo ocupado pelos entrevistados na organização. E os dois responderam que são supervisores.

A quinta pergunta buscava saber sobre após quanto tempo um crédito vencido se torna um crédito perdido. A partir da visão da empresa, qual é o prazo que se tem para que esses créditos vencidos ainda possam ser recuperados.

As respostas dos entrevistados foram:

Acredito que após 5 anos, depois desse tempo torna-se sem validade. (*sic*, entrevistado 1).

Após 5 anos. É a data imposta por lei, pois até 5 anos é permitido entrar com recurso. (*sic*, entrevistado 2).

Segundo Kravchychyn (2015, p10) a prescrição pressupõe a perda do direito de ação dentro do prazo legal, podendo ser interrompida ou suspensa.

Após a compra da mercadoria um prazo é acordado entre ambas as partes, vendedor e cliente, para o pagamento.

A consequência grave de uma situação em que, se em 5 anos a empresa não receber o débito do cliente, a dívida é prescrita e já não é permitido fazer a cobrança. Neste caso essa dívida se tornou um débito não recebível.

A sexta pergunta falava sobre a relação da política de crédito da empresa com outras empresas do mesmo ramo ou se a empresa tinha o seu próprio meio de cobrança. As respostas foram:

Não existe nenhuma relação com outras cobranças, mas a empresa tenta criar estratégias para alcançar os objetivos. (*sic*, entrevistado 1).

Só temos o convênio com a CDL mas a seleção é nosso critério, conforme o cliente, ou seja, necessidades internas e exclusivas; (*sic*, entrevistado 2).

Segundo Sebben (2020, p.10) as negociações de cobrança existem várias técnicas e estratégias, mas, se após vários contatos e negociações, o negociador de cobranças perceber que o cliente devedor não pode pagar a dívida pendente, deve partir para a estratégia de propor um acordo entre as partes.

A empresa possui seus próprios métodos de cobrança internos e exclusivos sem relação com demais empresas do mesmo varejo.

Apesar desses métodos apresentarem alguns resultados, são métodos ultrapassados, os supervisores poderiam tentar criar métodos mais inovadores e mais eficazes de fazer cobranças.

A sétima pergunta é voltada para as técnicas de cobrança utilizadas e que tinham mais eficácia na tentativa de receber os débitos atrasados.

Os entrevistados responderam:

Cobrança simples, com um cobrador, depois órgãos como CDL Serasa etc. Advogados e cartórios de protesto. (*sic*, entrevistado 1).

É a inclusão no Serasa mesmo, nesses casos normalmente só quando necessitam do CPF liberado é que tentam localizar. (*sic*, entrevistado 2).

Lucena diz que (2017) que o Cartório de Protestos é uma serventia cartorária pertencente a classe extrajudicial, possuindo atribuição e competência jurídica para formalizar a impontualidade de pagamento sobre uma dívida.

A empresa utiliza seu próprio meio de cobrança, porém quando esse meio não apresenta a eficácia esperada eles recorrem a órgãos como o Serasa para tentar recuperar os débitos em atraso.

O objetivo da oitava pergunta é buscar saber quais impactos a empresa sofria por não receber os débitos em dia. As respostas foram:

Internamente o fluxo de caixa fica vulnerável para repor o estoque, externamente a empresa passa dificuldades e para cumprir os compromissos. (*sic*, entrevistado 1).

É a dificuldade de manter em dia com as despesas mensais, estoque e fornecedores. Com isso o reflexo é sempre negativo. Inclui o pessoal e visão da empresa pois tem que diminuir gastos, estoques e tudo para não endividar. Perdas sempre deixam marcas. (*sic*, entrevistado 2).

Higgins (2014, p.22) O fluxo de caixa é a movimentação do dinheiro que entre ou sai de uma conta de caixa em um determinado período de tempo.

O fluxo de caixa é uma ferramenta que ajuda o supervisor da empresa na tomada de decisão e auxilia na movimentação financeira.

Ainda segundo Higgins (2014, p.22), o fluxo de caixa líquido tem por objetivo medir o caixa gerado por uma empresa, não o seu lucro contábil – um objetivo salutar.

A falta de recebimento dos débitos concedidos aos clientes impacta negativamente vários setores da empresa não só o financeiro como também o econômico.

A nona pergunta buscava saber qual o posicionamento da empresa perante os débitos em atraso e como se pretendia renegociá-los.

Manter a cautela, sem abrir mão de ações negociáveis e ter mais rigidez com as ações de créditos. (*sic*, entrevistado 1).

É questão de seleção. Avaliar o cliente individualmente, pois tem que ser rígido com eles é obrigação pagar o que se deve. Mas há diferenças, problemas as vezes são verídicos e a disposição de negociar, de vir procurar e resolver. (*sic*, entrevistado 2).

Quando o executado nega a existência do crédito, o credor obtém na ação própria sentença exequível, reclamando seguidamente o crédito na execução. (MESQUITA; ROCHA, 2014)

Para os supervisores é importante ter cuidado, sem desistir do direito de receber, porém reforçando as cobranças aos débitos em atraso. Fazer avaliação da situação de cada cliente individualmente pois é dever dos mesmos quitar a dívida no prazo certo. Mas infelizmente poucos procuram a empresa para poderem renegociar.

Não ter controle sobre as cobranças ou sobre os clientes devedores pode fazer com que a empresa tenha problemas na recuperação dos débitos, por isso é importante que a política de crédito e cobrança da empresa seja bem estruturada e bem utilizada.

A décima pergunta buscava saber se a empresa tinha um plano estratégico para evitar uma desestabilização caso os débitos não fossem recebidos.

As respostas dos entrevistados foram:

Não há plano nenhum que não desestabilize as finanças sem receber. (*sic*, entrevistado 1).

Sim, como foi dito antes, análise e ordem. Se preciso, diminuir. Equilíbrio, comprar conforme fluir, melhor ser **menor** do que endividar ou falir. (*sic*, entrevistado 2).

Para Limeira e Costa (2015) é comum a associação do risco empresarial de uma empresa ao seu nível de endividamento. Naturalmente, somente empresas endividadas podem ser levadas à falência. Desse modo, quanto maior o nível de endividamento da empresa, maior o risco.

Segundo Silva (2011), falência é o termo que se dá quando uma empresa não consegue fazer face a todos os seus compromissos financeiros, como o pagamento dos salários aos colaboradores, o pagamento de impostos, o pagamento aos fornecedores, entre outros.

As respostas dos entrevistados nessa questão foram divergentes, pois o E1 disse que não há nenhum plano estratégico caso a empresa não consiga receber os débitos em atraso, já o E2 disse que para manter o setor financeiro a empresa diminui o investimento no setor de compras para não correr risco da empresa se endividar ou falir.

Para uma empresa que trabalha com a concessão de crédito, ter um plano estratégico, caso ocorra inadimplência, é fundamental pois mesmo não conseguindo receber os débitos a organização precisará se manter em dia suas obrigações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A política de crédito e cobrança, vem com a ideia de alavancar as vendas dentro de uma empresa além de ser uma vantagem competitiva no mercado. A liberação de créditos aos clientes é baseada na coleta de dados dos mesmos, isso indica se são clientes com um bom histórico em relação aos pagamentos de suas obrigações.

Assim que executada a coleta e análise dos dados, um acordo entre as partes, cliente e proprietário, é feito e um prazo para que o pagamento seja efetuado é estabelecido.

Desde então começa a política de crédito e cobrança da empresa. O supervisor responsável por esse departamento acompanha de perto a quantidade de créditos concedidos que não tem seu pagamento efetuado no

prazo acordado. E então os métodos de cobrança começam a ser utilizados, para tentar a recuperação desses créditos.

A organização precisa estar atenta a esses débitos em atrasos, pois se esses débitos se atrasarem muito a ponto de serem considerados perdidos a empresa sofrerá impactos que poderá desestabilizar seus setores financeiro e econômico.

Caso os métodos de cobrança falhem, a empresa ainda poderá recorrer ao órgão Serasa que impede os clientes inadimplentes de terem mais créditos concedidos até que o mesmo efetue o pagamento da dívida em aberto.

A empresa possui um plano estratégico para lidar com maus pagadores, porém esse plano é voltado para redução nas compras de reposição das mercadorias, ou seja, para manter o setor financeiro é preciso diminuir o estoque.

A oitava pergunta foi a pergunta chave do artigo, em que os supervisores foram questionados a respeito dos impactos que a empresa sofre por não receber os débitos atrasados e de acordo com as respostas dos mesmos, quando a empresa não recebe os débitos dos clientes, vários problemas afetam a organização tanto internamente quanto externamente.

De acordo com Lima (2004) muitas empresas ainda não estão preparadas para lidar com a inadimplência, e com isso acabam tendo grandes prejuízos.

Dificuldade em manter o fluxo de caixa constante, quitar todas as despesas mensais, reposição do estoque, não ficar endividado com fornecedores e não correr risco de ir à falência são alguns dos impactos que foram averiguados no decorrer da construção desse artigo.

Ainda segundo Lima, a inadimplência na empresa deve ser tratada de forma especial, pois ter grande volume de inadimplentes é prejudicial à saúde financeira da empresa, podendo causar danos irreversíveis para a organização como um todo.

A forma com que a empresa realiza as cobranças dos débitos pode até não ser um método inovador, mas apresenta uma eficácia considerável. O grande problema está no plano estratégico, caso a empresa não recupere os débitos concedidos aos clientes. Pois as respostas dos entrevistados se divergiram e o plano estratégico apresentado pelo E2 se baseia em diminuir o estoque para não se endividar ou correr risco de falência.

A sugestão para que isso melhore é que os supervisores revisem a forma de conceder créditos aos clientes e também tenham um pouco mais de profissionalismo na hora de vender, pois mesmo sabendo do risco de inadimplência os métodos utilizados são os mesmos.

REFERÊNCIAS

ANGELO Claudio Felisoni de; BELTRAME Nelson Bruxelas; DIAS Nuno Manoel Martins. **Orçamento de lucros e perdas e concessão de crédito: Planejamento orçamentário e análise de riscos.** São Paulo: Saint Paul Editora, 2020. 128 p.

BOFF, Tainan de Baccon Freitas. **Análise de Crédito para Pessoa física na unidade de atendimento Jardim Lindóia da Cooperativa Sicredi Metrópolis RS.** 2010. 60 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

CAMILO, Maria de Fátima Afonso Pinto Ramalho. **Avaliação de procedimentos para gestão de créditos e controlo de cobranças em pequenas e médias empresas em linha**. [S.l.]: [s.n.], 2019. 96 p.

CARREIRA, Pedro Miguel Pereira de Oliveira. **Gestão de Crédito e Cobranças.** 2012. 31 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012.

CASTIGLIONI, Jose Antônio de Mattos. **Assistente Administrativo.** 2018. 124 f. Dissertação (Mestrado) - São José dos Campos, 2018.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens.** 2014. 167 f. Porto Alegre, 2014.

FERREIRA, João Francisco de Assis. **Análise de Crédito.** 2010. 28 (Graduação) - Curso de Ciências Humanas, Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis - Imesa, Vila Nova Santana, 2010.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de Administração Financeira.** 10. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

GORINI, Marco; TORRES, Haroldo. **Captação de Recursos para Startups e Empresas de Impacto: guia prático.** 2018. 112 f. Monografia (Especialização) - Rio de Janeiro, 2018.

GUIMARÃES, *et al.* **Gestão do Capital de Giro.** 2018. 152 f. TCC (Graduação), Rio de Janeiro, 2018.

KEIEL, Carla Luana. **Gestão do risco de crédito (DEFAULT): um olhar sobre a política de crédito no Banco Moneo S/A.** 2013. 42 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Fsg, Caxias do Sul, 2013.

LIMA, Valderez Marina do Rosário; RAMOS, Maurivan Güntzel; PAULA, Marlúbia Corrêa de. **Métodos de análise em pesquisa qualitativa: releituras atuais.** Porto Alegre: Edipucrs, 2019. 107 p.

LUIZ, Eliziana Aparecida Ramalho et al. **A importância da análise de crédito no controle da inadimplência**: um estudo de caso na empresa direção marcas e patentes. 2017. 15 v. TCC (Graduação) - Curso de Administração., Centro Universitário Autônomo do Brasil – Unibrasil., Curitiba, 2017.

MAZZON, José Afonso; KAMAKURA, Wagner A. **Estratificação socioeconômica e consumo no Brasil**. 2016. 143 f. São Paulo, 2016.

NEGREIROS, Hércules Santos de. **Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa (PCLD) nas Distribuidoras de Energia Elétrica**. 2013. 9 f. Monografia (Especialização) - Curso de Finanças, Universidade Federal do Rio Grande do Sul Ufrgs, Porto Alegre, 2013.

POTRICH, Ani Caroline Grigion *et al.* **Política de cobrança de contas a receber**: um estudo de caso no comércio varejista de materiais de construção. 2012. 5 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Maria Ufsm, Santa Maria, 2012.

ROSS, Stephen A. *et al.* **Administração Financeira**. 2015. 611 f. Tese (Doutorado) - New York, 2015.

SEBBEN, Renivaldo José. **Análise de crédito e cobrança**: Como conceder crédito com segurança e recuperar créditos inadimplentes. São Paulo: Novatec Editora Ltda, 2020.

SOUSA, Marcio Moraes de; SILVA, Kelly Ferreira da; BATISTA, Suzy Karine Sousa. **A proteção ao patrimônio cultural de Brasília**. 2015. 40 f. Brasília, 2015.

SOUZA, Luciely Luiza de. **Formalismo versus intuição**: a presença de fatores comportamentais na concessão de crédito a clientes. 2019. 27 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE, Recife, 2019.

LUCENA, Lorena. **O que é e para que serve o Cartório de Protesto?** Fortaleza: Projeto Direito Sem Apherio Blog, 2017. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/perguntas-mais-frequentes/extrajudicial/protesto-de-titulos>. Acesso em: 14 set. 2020.

HIGGINS, Robert C. **Análise para Administração Financeira**. Porto Alegre: Amgh Editora, 2014. 465 p.

MESQUITA, Lurdes; ROCHA, Francisco Costeira da. **A Ação Executiva no Novo Código de Processo Civil**. 3. ed. Porto: Vida Econômica Editorial, 2014. 416 p.

LIMEIRA, Andreia Fatima Fernandes; COSTA, Guilherme Tinoco Aboim. **Análise econômico-financeira de empresas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Fgv, 2015.

SILVA, Ana Rita Sabugueiro Coelho da. **MODELOS DE PREVISÃO DE FALÊNCIA DE EMPRESAS**. Lisboa: E-Papers, 2011. 46 p.

KRAVCHYCHYN, Gisele Lemos. **Prescrição e decadência no Direito Previdenciário**: revistas de estudos jurídicos e interdisciplinares. Catanduva: Ramon Nobalbos, 2015. 10 v.

LIMA, Cleybson José Alves Pereira de. **Problemas Causados Pela Inadimplência no Fluxo de Caixa**. Curitiba, 2004. 34 p.

APÊNDICE 1

QUESTIONÁRIO

1 Gênero

Masculino

Feminino

2 Faixa etária

18 anos a 25 anos

25 anos a 35 anos

35 anos a 40 anos

40 anos a 45 anos

50 anos acima

3 Escolaridade

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio

Ensino Superior incompleto

Ensino Superior Completo

Outros

4 Cargo ocupado na empresa

Consultor de Vendas

Auxiliar Administrativo

Gerente

Supervisor

Gestor

5. Na visão da empresa, após quanto tempo do vencimento da data prevista para pagamento, um crédito não resgatado já pode ser considerado um prejuízo irrecuperável?

6. Existe uma relação da política de cobrança da empresa com outras políticas de empresas semelhantes atuantes no varejo ou foi moldada de acordo com as necessidades internas e exclusivas apresentadas como necessidade no decorrer do tempo?

7. Quais são as técnicas mais utilizadas e que apresentam maior eficácia no processo de cobrança e resgate dos débitos não recebíveis?

8. Quais impactos, internos e externos, que a empresa sofre com o não recebimento desses débitos?

9. Qual o posicionamento da empresa no aspecto como rigidez das políticas de crédito no que se refere ao desenvolvimento de um trabalho diferenciado na recuperação e renegociação desses débitos não recebíveis?

10. A empresa apresenta algum plano estratégico para que os débitos não recebíveis não desestabilizem o setor financeiro da organização?



FACULDADE DE PATOS DE MINAS

DECLARAÇÃO DAS DEVIDAS MODIFICAÇÕES EXPOSTAS EM DEFESA PÚBLICA

Eu Júlio de Deus Macarambura, matriculado sob o número 10182 da FPM, DECLARO que efetuei as correções propostas pelos membros da Banca Examinadora de Defesa Pública do meu TCC intitulado:

Estudo de caso sobre o eletor não inscrito em uma pesquisa empresa de Paraguru e Formas de Uma Unidade de Pesquisa Roteiro no Interior do Estado de Minas Gerais

E ainda, declaro que o TCC contém os elementos obrigatórios exigidos nas Normas de Elaboração de TCC e também que foi realizada a revisão gramatical exigida no Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Faculdade

Patos de Minas.

Júlio de Deus Macarambura

Assinatura do Aluno Orientando

Graduando Concluinte do Curso

DECLARO, na qualidade de Orientador(a) que o presente trabalho está AUTORIZADO a ser entregue na BIBLIOTECA CENTRAL, como versão final.

Professor(a) Orientador(a) Unilson Gomes Soares

Unilson Gomes Soares

Assinatura do Orientador(a)



FACULDADE DE PATOS DE MINAS

DECLARAÇÃO DAS DEVIDAS MODIFICAÇÕES EXPOSTAS EM DEFESA PÚBLICA

Eu Zúlio de Deus Macarenatura, matriculado sob o número 101 82 da FPM, DECLARO que efetuei as correções propostas pelos membros da Banca Examinadora de Defesa Pública do meu TCC intitulado:

Estudo de caso sobre leitores nas bibliotecas em uma pequena empresa de Karaguassus e Ferragens de Uma Cidade do Nordeste Rural no Interior do Estado de Minas Gerais

E ainda, declaro que o TCC contém os elementos obrigatórios exigidos nas Normas de Elaboração de TCC e também que foi realizada a revisão gramatical exigida no Curso de Graduação em Ciências Contábeis da Faculdade

Patos de Minas.

Zúlio de Deus Macarenatura

Assinatura do Aluno Orientando

Graduando Concluinte do Curso

DECLARO, na qualidade de Orientador(a) que o presente trabalho está AUTORIZADO a ser entregue na BIBLIOTECA CENTRAL, como versão final.

Professor(a) Orientador(a) Unilson Gomes Soares

Unilson Gomes Soares

Assinatura do Orientador(a)

Túlio de Deus Boaventura

Tulioboaventura22@gmail.com