

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

EGBERTO BÚRIGO JÚNIOR

**ANÁLISE DA CONCESSÃO DE CRÉDITO PARA PESSOA JURÍDICA EM UMA
EMPRESA DO RAMO CERÂMICO DA REGIÃO DA AMREC**

CRICIÚMA

2015

EGBERTO BÚRIGO JÚNIOR

**ANÁLISE DA CONCESSÃO DE CRÉDITO PARA PESSOA JURÍDICA EM UMA
EMPRESA DO RAMO CERÂMICO DA REGIÃO DA AMREC**

Trabalho de Fim de Curso, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Ciências Contábeis da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Fabrício Machado Miguel

CRICIÚMA

2015

EGBERTO BÚRIGO JÚNIOR

**ANÁLISE DA CONCESSÃO DE CRÉDITO PARA PESSOA JURÍDICA EM UMA
EMPRESA DO RAMO CERÂMICO DA REGIÃO DA AMREC**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado
pela Banca Examinadora para obtenção do
grau de Bacharel no curso de Ciências
Contábeis da Universidade do Extremo Sul
Catarinense, UNESC.

Criciúma/SC, novembro de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Orientador

Prof. Examinador(a)

CRICIÚMA

2015

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela concretização deste trabalho, pois sem Ele nada seria possível.

Aos meus pais, minha irmã e a minha namorada Fernanda, os quais sempre me apoiaram durante a graduação e desejam a minha vitória.

Ao professor orientador Fabrício Machado Miguel, pela atenção e ensinamentos durante a orientação.

E não poderia deixar de agradecer aos meus verdadeiros amigos e também aos colegas de turma, pelos anos que passamos juntos.

“Mil cairão ao teu lado, e dez mil à tua direita, mas não chegará a ti.” (SALMO, 91.7)

RESUMO

JÚNIOR, Egberto Búrigo. Estudo sobre a concessão de crédito para uma pessoa jurídica em uma empresa do ramo cerâmico da região AMREC. 2015. 67 páginas. Monografia do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, Unesc, Criciúma.

Este trabalho tem como tema a concessão de crédito nas empresas e, para desenvolvimento do estudo, foi realizado um estudo de caso, tendo sido analisado os procedimentos adotados pela empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos, situada no município de Cocal do Sul/SC. O estudo foi amparado com uma pesquisa bibliográfica, descritiva. Os dados foram verificados junto aos funcionários pelo setor responsável pela análise e liberação da concessão de crédito da empresa analisada. Dentre a análise realizada, foi possível verificar a importância das medidas adotadas para a concessão de crédito, sendo que a empresa possui um plano de medidas considerado satisfatório, sendo que, mesmo não excluindo totalmente a possibilidade de inadimplência, caso ocorra, dentre tudo o que é exigido, resulta em um menor prejuízo, dano, para a empresa. Diante de tudo o que foi analisado na fundamentação teórica, frente ao estudo de caso, verificou-se que todas as medidas necessárias são adotadas pela empresa, estando assim em concordância com o objetivo deste trabalho, confirmando assim a importância da análise para a concessão de crédito, bem como, considerando este um dos fatores que faz da empresa analisada ser uma potência no ramo cerâmico há tantos anos.

Palavras Chave: Crédito. Análise de crédito. Política de crédito.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TEMA E PROBLEMA	9
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	10
1.2.1 Objetivos gerais	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 ASPECTOS GERAIS SOBRE O CRÉDITO	12
2.1.2 Definição de crédito	13
2.2 POLÍTICA DE CRÉDITO	15
2.3 ANÁLISE DE CRÉDITO	17
2.4 LIMITE DE CRÉDITO.....	18
2.5 RISCO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO	20
2.6 MONITORAMENTO DOS RISCOS.....	22
2.7 OS 6 C's DO CRÉDITO.....	23
2.7.1 Caráter	24
2.7.2 Capacidade	25
2.7.3 Capital	26
2.7.4 Colateral	27
2.7.5 Condições	28
2.7.6 Conglomerado	29
2.8 CADASTRO DE CLIENTES	29
2.9 POLÍTICA DE COBRANÇA.....	30
2.10 GARANTIAS NA LIBERAÇÃO DO CRÉDITO	31
2.11 GARANTIAS PESSOAIS.....	32
2.11.1 Aval	33
2.11.2 Fiança	34
2.12 GARANTIAS REAIS	35
2.12.1 Penhor	37
2.12.2 Hipoteca	38
2.12.3 Anticrese	40
2.12.4 Alienação fiduciária	40
2.13 INADIMPLÊNCIA	41

2.14 BALANÇO PATRIMONIAL	43
2.15 CONTABILIDADE FINANCEIRA E GERENCIAL	44
3 METODOLOGIA	46
3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	46
3.2 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	47
4 ESTUDO DE CASO	48
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	48
4.1.1 Histórico	48
4.1.2 Missão	50
4.1.3 Visão	50
4.1.4 Valores	50
4.1.5 Estrutura funcional.....	50
4.2 CARACTERÍSTICAS DOS CLIENTES.....	51
4.3 PROCESSOS DA ANÁLISE DO CLIENTE	52
4.4 PROCESSO DE VENDA E ANÁLISE DE CRÉDITO	53
4.5 PRAZO MÉDIO DE RECEBIMENTO	55
4.6 PRINCIPAIS FORMAS DE PAGAMENTO	56
4.7 DESCRIÇÃO DO QUADRO DE COBRANÇA.....	57
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS.....	62
ANEXOS	65

1 DA INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o funcionamento da análise de crédito de uma das maiores empresas da área cerâmica da região Amrec.

Para apresentação dos resultados da pesquisa, será necessário abordar e conhecer todo o funcionamento do sistema de análise/concessão de crédito.

Após obter o conhecimento dos procedimentos utilizados, então poderá ser identificado o perfil que se encaixe na empresa analisada e propor sugestões sobre a forma mais correta, sempre estando atenta a particularidade de cada perfil, ou seja, visando a sua necessidade e expectativa de recebimento do crédito aprovado.

Resumidamente, estas são as propostas para posteriormente desenvolver o trabalho que está sendo proposto neste trabalho.

1.1 TEMA E PROBLEMA

As concessões de crédito buscam atender as necessidades de aquisição de um produto, seja para pessoa física ou pessoa jurídica. Normalmente, no caso das pessoas jurídicas, esse crédito é fornecido para a venda dos produtos ou serviços para o funcionamento da instituição.

Nas empresas, assim como também ocorre na área cerâmica, o diferencial está na análise, feita de forma aprofundada e ágil. Quando o cliente procura determinada empresa, nesse caso as da região, para adquirir suas cerâmicas, ele vem disposto a atender suas expectativas de qualidade e atendimento. Deve-se então ter muita atenção com o cliente e com isso buscar estratégias que satisfaçam as suas necessidades antes que a concorrência o faça.

Como o trabalho se dá no segmento cerâmico, o resultado das empresas cerâmicas é obtido na venda de piso, porcellanato, pastilhas, todos os revestimentos em geral.

O surgimento desse tema deu-se pelo fato do pesquisador ter como um problema: Como diminuir os riscos existentes na concessão de crédito para os clientes e assim garantir um baixo índice de inadimplência?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral do trabalho consiste em verificar como diminuir os riscos existentes na concessão de crédito e assim, garantir o baixo índice de inadimplência.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar a política de crédito adotada na empresa;
- Desenvolver um fluxograma do processo de venda, análise de crédito e cobrança;
- Desenvolver uma tabela comparativa entre a política adotada em relação aos C's do crédito;
- Verificar prazos de pagamento da empresa analisada.

1.3 JUSTIFICATIVA

No mercado atual, a escassez dos recursos atinge grande maioria das empresas em todo o Brasil. É comum ver essas instituições efetuando compras a prazo, principalmente empresas com fundação recente, independente do seu ramo de atuação. Outro fator que também contribui para isso é o aumento das modalidades de venda a prazo.

De acordo com essas necessidades, as empresas que normalmente concedem esses créditos devem estar muito bem munidas e capacitadas para efetuar a análise das empresas solicitantes de crédito de forma bem apurada e segura.

Neste sentido, Oliveira (1999, p. 14), explica que “há crédito, do ponto de vista econômico, quando se opera de um bem presente por um bem futuro”. O mesmo autor ainda faz referência sobre dois elementos, classificando-os como subjetivo e objetivo. Para explicar estes elementos, Oliveira (1999, p. 14) ensina que “o elemento objetivo está na confiança que se mostra presente, pois ao entregar ao

devedor o “bem presente” o credor “confia” que haverá cumprimento ou pagamento no futuro. O elemento objetivo se constitui no prazo, e o deferimento de tempo entre as prestações”.

Como grande parte das empresas do ramo cerâmico da região da AMREC é de grande porte, e suas vendas são em grandes quantidades, com valores significativos, relevante é este trabalho, uma vez que no decorrer da pesquisa será proposto um estudo sobre a análise da concessão de crédito para a pessoa jurídica, tendo a pesquisa sido desenvolvida em uma empresa do ramo cerâmico da região da AMREC.

Diante dos proposto, esta pesquisa é de grande importância para as empresas, principalmente ao setor responsável pela concessão de crédito, para os acadêmicos que trabalham nestes setores, para uma melhor compreensão sobre certas medidas que devem ser adotadas quando da concessão de crédito.

Acredita-se que não basta por parte dos colaboradores responsáveis pela análise de crédito na instituição ter entusiasmo, conhecimento técnico e saber de que forma trabalham seus clientes para ter êxito na concessão do crédito. É preciso mais que isso, fazendo-se necessário que sejam observadas certas normas de como a empresa trabalha, quais as garantias que a empresa pode oferecer, qual a situação financeira atual da empresa, qual o atraso médio que a empresa tem com seus fornecedores, volume de compras mensal e se a empresa possui alguma ação referente inadimplência.

Diante destas discussões, é necessário trabalhar com equipamentos de pesquisa modernos, que atualmente o mercado oferece onde se podem ter todas as informações necessárias e possíveis, para assim gerenciar e os riscos existentes na concessão de crédito.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Inicialmente, será apresentado o assunto abordado e, para tanto, serão apresentados conceitos no referencial teórico sobre o tema, os quais fundamentam o presente estudo. Após, serão abordados assuntos que são imprescindíveis para a compreensão do estudo, com definições sobre a política, análise e limite de crédito, bem como, os riscos e monitoramento na concessão de crédito, contabilidade financeira e gerencial e balanço patrimonial. Na sequência serão citados os C's do crédito, garantias, cadastro de clientes, política de cobrança e a questão da inadimplência. Por fim, objetivando concluir com o entendimento deste trabalho, será apresentado o estudo de caso, com a empresa analisada, fazendo uma comparação com descrições sobre a importância das medidas adotadas pela empresa para a concessão de crédito.

2.1 ASPECTOS GERAIS SOBRE O CRÉDITO

Atualmente, o crédito tem sido visto como um importante instrumento na operacionalização das atividades empresariais. As empresas têm buscado uma maior eficiência na análise e determinação de limites de créditos aos seus clientes, com o intuito de aperfeiçoar seus investimentos e conseqüentemente, o retorno sobre ele.

Nesta situação, há que se falar que o administrador financeiro tem papel fundamental na administração do crédito, pois é ele o responsável em buscar formas de minimizar as perdas, por meio de instrumentos na concessão do limite de crédito.

Historicamente, sabe-se que os homens sempre trabalharam em conjunto com o objetivo de sobrevivência, sendo que alguns dos primórdios eram responsáveis pela caça, outros pela pesca, alguns deles cuidavam da família, dentre tantas outras atividades por eles desempenhadas, sendo que cada um tinha sua responsabilidade, entendendo estas atividades divididas como uma forma indireta de troca.

No entanto, com o passar do tempo, ocorreu à evolução destas formas de troca de favores, troca de mercadoria, utilizando-se para tanto a moeda, o dinheiro, ou seja, assim iniciando as primeiras atividades comerciais. (PERKTOLD, 2008).

Tendo em vista esta evolução na troca, passando-se a utilizar o dinheiro nos favores prestados, de acordo com a Casa da Moeda do Brasil (2015, p. 1):

com o passar dos anos, surgiu a necessidade de guardar as moedas em segurança e deu surgimento aos bancos. Os negociantes de ouro e prata, por terem cofres e guardas a seu serviço, passaram a aceitar a responsabilidade de cuidar do dinheiro de seus clientes e a dar recibos escritos das quantias guardadas. Esses recibos (então conhecidos como *'goldsmith's notes'*) passaram, com o tempo, a servir como meio de pagamento por seus possuidores, por serem mais seguros de portar do que o dinheiro vivo. Assim surgiram as primeiras cédulas de "papel moeda", ou cédulas de banco, ao mesmo tempo em que a guarda dos valores em espécie dava origem a instituições bancárias.

No decorrer deste processo de troca, no entendimento de Perktold (2008), com a expansão dos projetos e outros empreendimentos, principalmente marítimos, homens que possuíam mais recursos passaram a fazer o financiamento de tais empreendimentos, surgindo assim o que chamamos de crédito mercantil, tendo como objetivo o lucro, pois pelas compras efetuadas a prazo, após determinado tempo para pagamento, as mercadorias comercializadas passavam a ter valores maiores, aumentando os recursos, nada mais do que o lucro aos investidores.

2.1.2 Definição de crédito

Quanto ao conceito de crédito, primeiramente, na visão de Schrickel (2000), a concessão de crédito é um ato de vontade ou disposição de uma pessoa, seja ela física ou jurídica, em ceder temporariamente, parte do próprio patrimônio a um terceiro, tendo a expectativa de que este patrimônio volte integralmente, quando não em quantidade maior.

Para Miranda (2006, p. 1) "crédito é derivado do latim *creditum, credere*, que significa coisa emprestada, empréstimo, dívida, depositar confiança em, confiar em, dar crédito".

Por sua vez, Oliveira (1996) diz que há crédito, do ponto de vista econômico, quando há a troca de um bem presente por um bem futuro. Acrescenta que o objetivo está na confiança que se mostra presente, pois ao fazer a entrega ao devedor o "bem presente", o credor acredita fielmente que receberá de volta o pagamento em prazo determinado.

Na visão de Braga (2009), atualmente todas as empresas concedem crédito para ampliar seu nível de operações, obter ganhos, absorver melhor os custos fixos e, dessa forma, maximizar a rentabilidade.

Compreende-se que o objetivo do crédito é justamente a troca de bens e serviços oferecidos com promessa de recebimento futuro, existe uma confiança no retorno do bem ou serviço investido, quem empresta espera o seu receber posterior.

Atualmente a economia subordina-se à existência do crédito, sendo o crédito o responsável por gerar e ampliar os meios de pagamento, sustentando assim as atividades econômicas, facilitando o crédito pessoal ao empresarial, contribuindo diretamente nas negociações.

No entanto, quando existe a concessão de crédito, poderá então haver a inadimplência por parte do devedor ou mesmo do credor.

No tocante à inadimplência, Ortolani (2000) explica que quando há o descumprimento de obrigações assumidas contratualmente pelo devedor, denomina-se como inadimplência sejam elas pecuniárias ou não. Ao contrário do que não cumpre, têm-se o cliente que está cumprindo com as obrigações contratuais, ou seja, está adimplente.

E ainda, no entendimento do mesmo autor, para evitar a inadimplência é necessário reduzir ao máximo o risco no fornecimento de crédito, afirmando ser indispensável uma análise criteriosa, sobre as informações do cliente que deseja efetuar a compra a prazo (ORTOLANI, 2000).

Acrescenta-se que o entendimento das principais variáveis utilizadas na determinação do limite de crédito é de fundamental importância no contexto das organizações, isto porque o crédito representa um dos seus principais ativos. Caso ocorra a escolha da forma inadequada destas variáveis, e conseqüentemente, do estabelecimento do limite, poderá o negócio apresentar problemas nos recebíveis, no fluxo de caixa e no gerenciamento de estoques. Importante ter ciência que se o crédito for administrado inadequadamente, poderá até mesmo levar as entidades empresariais à falência.

2.2 POLÍTICA DE CRÉDITO

Inicialmente, para melhor compreensão sobre a política de crédito, de acordo com Hoji, (1999, p. 128), “a política de crédito trata dos seguintes aspectos: prazo de crédito, seleção de clientes e limite de crédito.” O autor acrescenta que “uma política de crédito liberal aumenta o volume de vendas muito mais do que uma política rígida, porém gera mais investimento em contas a receber e mais problemas de recebimento, o que exige maior rigidez na cobrança”.

Quanto à política de crédito, contextualiza-se como sendo a política que determina a seleção de crédito, padrões de crédito e os termos do crédito. Segundo os ensinamentos de Gitman (2004), a política de crédito seria a política de decidir até que ponto conceder o crédito para um cliente e quanto crédito conceder (limite de crédito). Analisa a capacidade creditícia do solicitante, ou seja, a probabilidade de inadimplência do cliente usa-se para isso modelos tais como: sistemas especialistas, 5 C's do crédito, *credit scoring*, sistemas de *ratings* etc.

Silva (2004, p.35) trata a política de crédito como “um conjunto de fatores, métodos e diretrizes, que normatizam todo o processo creditício.”

Para Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010, p.394), “são base da eficiente administração de valores a receber, pois orientam a forma como o crédito é concedido, definindo padrões de crédito, prazos, riscos, garantias e diretrizes.”

Por sua vez, Braga (1995) explica que a determinação de uma política de crédito que considere as principais variáveis, que determinam a capacidade de pagamento do solicitante do crédito, é um aspecto relevante e contribui na tentativa da maximização da riqueza dos acionistas.

A empresa deve estabelecer a forma correta de se aplicar a política de crédito, pois caso seja aplicada erroneamente, acarretará problemas futuros nas cobranças.

Deve-se entender que vender bem não é apenas faturar e aumentar as vendas. Primeiramente o cliente que irá efetuar a venda deverá lhe conceder o crédito necessário, para se ter certeza do recebimento. Santos (2001, p. 36) explica que “para a empresa vendedora, o prazo de pagamento concedido a seus clientes representa uma operação financeira denominada crédito comercial”.

A empresa tem que definir objetivos, ou seja, vender mais e correr o risco de não receber suas vendas, ou, focar em uma política de crédito que traga baixo risco

de inadimplência e provavelmente reduza suas vendas. De acordo com Braga (1989, p. 116), “a política de crédito de uma empresa fornece os parâmetros que determinam se deve ser ou não concedido crédito a um cliente e, em caso afirmativo, qual o valor do limite de crédito a ser atribuído”.

No intuito de agilizar o processo decisório de concessão de crédito, procurando não comprometer as normas da empresa, pode-se utilizar o sistema de alçadas. Neste sistema, conforme Silva (2004), define-se um valor máximo, em números ou porcentagens onde as pessoas responsáveis poderão aprovar o crédito.

Assim sendo, de acordo com entendimento doutrinário, “[...] as alçadas requeridas, são definidas pela política geral da instituição ou em sua política de crédito, devendo ambos, no entanto adequarem-se aos princípios e diretrizes ditados pelas autoridades monetárias do país.” (Schrickel, 2000, p.67).

Necessário às implantações das alçadas para flexibilizar as normas de crédito e para fazer com que as operações fluam de uma maneira em que os valores sejam limitados, com o objetivo de não prejudicar o recebimento da empresa. (Silva, 2004).

A importância de uma política de crédito na administração das contas a receber é pelo fato que irá contribuir para o recebimento total da dívida a ser assumida pelo cliente.

Compreende-se assim que a maneira como as empresas adotam as suas políticas de crédito é fundamental para minimizar as perdas decorrentes de uma possível inadimplência dos clientes.

Ainda, a mensuração do risco de crédito e a sua quantificação em valores monetários, por meio de limites, é a indicação de qual o grau de confiança que a empresa cedente tem com o seu cliente.

No entender de Megliorini e Vallin (2009, p.182) “é necessário que a empresa vendedora tenha uma política eficiente, que além de fixar prazos para a quitação das dívidas, estabeleça critérios para a seleção de clientes.” Contribuindo com este entendimento, no mesmo sentido, Junior et al (2010, p. 394) mencionam que “as políticas de crédito são base da eficiente administração de valores a receber, pois orientam a forma como o crédito é concedido, definindo padrões de crédito, prazos, riscos, garantias exigidas e diretrizes de crédito.”

Diante do exposto, pode-se perceber o quão importante é a política de crédito na administração das contas a receber, tendo em vista que definem como a

empresa deve lidar na concessão do crédito à determinado cliente, e ainda, visando o recebimento total da dívida que será assumida pelo cliente.

Trata-se de uma questão de cautela por parte da administração da empresa, sempre objetivando o recebimento da dívida, evitando assim futuros prejuízos para a empresa.

2.3 ANÁLISE DE CRÉDITO

A análise é saber qual o grau de risco que a instituição terá ao fornecer limite de crédito para os clientes, e qual a possibilidade de não receber o pagamento na data combinada pelas partes (SCHRICKEL, 2000).

Para melhor compreender, Braga (2009) ensina que análise de crédito é um processo que envolve o motivo pelo qual a empresa necessita do crédito, a análise das demonstrações financeiras para destacar as tendências em determinados períodos, o ajuste das contas para o modelo de análise do banco, o objetivo do empréstimo e o fluxo de caixa projetado, a análise setorial, a capacidade administrativa da empresa, e situação das garantias oferecidas.

Ainda, no mesmo ensinamento, Braga (2009 p.116) diz que “a política de crédito de uma empresa fornece os parâmetros que determinam se deve ser ou não concedido crédito a um cliente e, em caso afirmativo, qual o valor do limite de crédito a ser atribuído”.

Seguindo os ensinamentos de Braga (1989, p.113), “as empresas concedem crédito para ampliar seu nível de operações, obter ganhos de escala, absorver melhor os custos fixos e, assim, maximizar a rentabilidade”.

Importante também avaliar a idoneidade do cliente. O responsável pela concessão de crédito deve verificar questões morais e socioeconômicas, sendo uma avaliação importante, pois sabendo do caráter da pessoa com quem está negociando, no momento da concessão de crédito, haverá mais tranquilidade entre as partes, sobre as questões de concessão e pagamento. Complementando este entendimento, Silva (1997) diz que “alguém é honesto até que o dia em que deixa de ser”.

Por isto que os dados da pessoa que compões seu histórico moral e socioeconômico são instrumentos úteis para a decisão do crédito, bem como, a importância em manter estes dados dos clientes atualizados em cadastros.

[...] a avaliação do caráter do tomador de crédito integra o que é chamado risco técnico. Conceituado como risco, pois é passível de verificação quanto às probabilidades objetivas de estimação, em contraposição à incerteza que ocorre quando não existem dados históricos acerca do tomador. É técnico, à medida que as fontes disponíveis de informação podem ser pesquisadas e o resultado apresentado indicará, com bastante segurança, o que se pretende avaliar [...]. (SANTI FILHO, 1997, p. 15).

Mesmo diante de tomada todas as precauções, para Schrickel (2000) o risco sempre estará presente em qualquer empréstimo, não há como emprestar sem correr riscos. No entanto, o risco deve ser compatível ao negócio da empresa e a margem mínima almejada, o lucro. Todo risco que não seja, a princípio, verdadeiro extrapola o bom-senso.

O principal objetivo da *análise de crédito* numa instituição financeira (como para qualquer prestador) é o de *identificar os riscos* nas situações de empréstimos, *evidenciar conclusões* quanto à capacidade de *repagamento* do tomador, e *fazer recomendações* relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras solicitante, dos riscos identificados e mantendo, adicionalmente, sob perspectiva, a maximização dos resultados da instituição (SCHRICKEL, 2000, p.26).

A habilidade de identificar o grau de risco depende da capacidade de analisar de um modo geral a situação, fazendo uma análise bem apurada sobre todas as informações do cliente que deseja efetuar a compra.

Quando se exige da empresa uma análise bem estruturada e uma concessão de crédito bem definida, tanto a empresa quanto o cliente são beneficiados, pois o cliente tem sua necessidade atendida e para a empresa, ocorre o aumento de suas vendas e em contrapartida contribui para o controle do aumento da inadimplência.

2.4 LIMITE DE CRÉDITO

O limite de crédito é o valor máximo disponível quando realizada uma negociação com determinado cedente. Estes valores são limitados pela empresa que irá conceder o crédito, sendo que cada empresa dispõe de métodos e sistemas próprios, limitando os valores para cada cliente, individualmente.

A primeira etapa do processo de concessão de crédito é determinar se o cliente estaria apto a obter algum tipo de crédito. A segunda é determinar o montante de crédito que poderá ser concedido. Por sua vez, este montante dependerá não somente da qualidade do cliente, mas também do volume pleiteado pelo cliente *vis-a-vis* o total da carteira de duplicatas a receber da empresa. (Assaf Neto e Silva, 2002, p.123).

Tendo em vista que o limite é diferenciado para cada cliente, Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010) explicam que existe a possibilidade de utilizar uma tabela de Classificação de Crédito, a qual irá definir uma pontuação que indicará a capacidade financeira do cliente. Neste sentido, entende-se que tal tabela serve como uma ferramenta para a empresa no momento de decidir sobre o limite de crédito a ser concedido.

Quadro 1 - Classificação de crédito

Pontuação Obtida	Mutante de crédito a ser concedido	O limite máximo depende da disponibilidade de recursos para a concessão de crédito
100	Limite máximo	
De 75 a 99	75 % do limite máximo	
De 50 a 74	50% do limite máximo	
De 25 a 49	25% do limite máximo	
Menos de 25	Não concede crédito	

Fonte: Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010, p.401).

Os autores Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010) acrescentam que cabe ao responsável pela política de concessão de crédito definir:

- Os itens que compõe a tabela, levando em consideração as características regionais, usos e costumes do setor.
- A pontuação negativa ou positiva de cada item.
- A distribuição dos pesos para os itens, conforme o fator de redução de risco do crédito.

Analisando estas colocações, compreende-se que a empresa é a responsável por estabelecer limites mínimos de classificação para a concessão do crédito, bem como, faixas de classificação de crédito, estabelecendo assim exigências e garantias para que ocorra a concessão. (LEMES JUNIOR, RIGO e CHEROBIM, 2010).

2.5 RISCO NA CONCESSÃO DE CRÉDITO

Em qualquer operação de crédito sempre haverá um risco quanto à promessa de pagamento, sendo que por este motivo que o responsável pela concessão deve tomar todas as precauções na concessão, analisando as propostas e seguindo etapas pré-determinadas, buscando a eficiência e garantia na operação a ser realizada.

Considera-se o risco de crédito a mais antiga forma de risco nos mercados financeiros, sendo tal forma reconhecida pelo menos a 1800 a.C., sendo que desde aquela época nunca se teve certeza sobre o cumprimento de um crédito concedido. (LEMES JUNIOR, RIGO e CHEROBIM, 2010).

Para Brito (2007, p. 03) “desde o início de sua existência, o ser humano convive com o risco. O risco passou a fazer parte do seu dia-a-dia, incorporando-se à sua própria existência”.

Posto que as empresas trabalham na intenção de aumentarem seus faturamentos, ao mesmo tempo também enfrentam problemas, cercado de incertezas. Segundo Schrickel (2000, p. 45), “o maior risco numa operação de crédito é o total desconhecimento sobre quem seja o tomador ou sobre o que é a operação que deseja efetuar.” Ângelo e Silveira (2000, p. 272) mencionam que “quando uma pessoa, ou uma empresa, decide conceder crédito a outra pessoa, ou empresa, está tomando uma decisão que envolve incerteza e risco”.

Pode-se dizer que o fator risco é determinante para a concessão ou não de crédito, figurando como um mensurador para o responsável pela concessão. O risco está presente em qualquer operação de crédito, pois mesmo tomando todas as providências para uma concessão de crédito bem sucedida, poderá haver mudanças inesperadas, colocando em risco a promessa de pagamento. Neste sentido, Silva (1997) afirma que “enquanto promessa de pagamento há risco da mesma não ser cumprida”.

No entendimento de Schrickel (1995), o principal objetivo da análise de risco e crédito numa instituição financeira é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, comprovar conclusões quanto à capacidade de pagamento do tomador, e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e o melhor tipo de empréstimo a conceder.

No mesmo entendimento, Santos (2001, p. 49) reforça que “quando a análise de crédito não recomenda a concessão de crédito comercial ao proponente, a empresa vendedora pode contornar o problema solicitando do comprador a apresentação de garantias reais”.

O fato das incertezas enfrentadas pelas organizações refere-se ao mercado e suas mudanças, tal como a recessão da economia, crescimento da taxa de juros, dentre outros, a gestão deve estar sempre atenta a estas mudanças e flutuações, devendo assim, se necessário for, que as estratégias de empréstimos sejam modificadas, ou seja, repensadas e até mesmo redesenhadas.

Em decorrência dos acontecimentos externos ora citados, os quais podem vir a comprometer a capacidade de pagamento do devedor, Santos (2006, p. 19) explica que,

[...] a determinação do risco de crédito deve considerar o impacto de fatores sistemáticos ou externos sobre a capacidade de pagamento dos clientes. Um aumento na taxa de juros, por exemplo pode desencadear situações desfavoráveis à práticas de concessão de crédito, em face da maior probabilidade de redução no nível de atividade econômica, recessão e desemprego. Como consequência, empresas e pessoas físicas tendem a enfrentar maiores dificuldades para honrar suas dívidas, expondo os credores a maior probabilidade de perdas financeiras com a inadimplência.

Sabe-se que alguns acontecimentos são difíceis de serem previstos, motivo pelo qual o risco de crédito sempre irá existir, não havendo até então certeza total do cumprimento nas transações comerciais.

Schricket (2000, p. 163) ainda menciona outros fatores que contribuem na inadimplência, dizendo que,

o maior risco para o prestador ao conceder crédito a indivíduos concentra-se no eventual colapso de suas finanças pessoais, seja porque perdeu o emprego, ou devido a um processo de separação litigiosa, um acidente ou doença grave em família, ou porque simplesmente extrapolou o limite da prudência na satisfação de suas necessidades infinitas de bens e serviços.

Assim sendo, no intuito de medir o risco de crédito, é necessário que a empresa tenha uma política de concessão e análise de crédito eficiente. O risco de crédito caracteriza, em tese, os diversos fatores que poderão contribuir para que o devedor não cumpra com o pagamento para aquele que concedeu o crédito.

Salienta-se que maior será o risco de crédito quando o nível de concentração das vendas a prazo estiver limitado a um número pequeno de clientes, pois, se a empresa assim agir, concentrando suas vendas a prazo a um grupo restrito de

clientes, deve realizar uma análise de crédito mais criteriosa, objetivando diminuir o risco de inadimplência e resguardando seu patrimônio, posto que tal restrição representa uma proporção considerável de seu faturamento.

Neste contexto, Santos (2001, p. 49) menciona que “uma empresa que tem suas vendas distribuídas de forma mais ou menos equilibrada entre vários clientes terá naturalmente risco menor do que aquela que tem vendas concentradas em poucos clientes”.

Ainda, há que se falar que “as políticas de crédito também definem o grau de risco relacionado às vendas a crédito. O risco neste caso representa a possibilidade de não recebimento do todo ou de parte da venda a crédito realizada.” (JUNIOR, 2010, p. 397).

Isto posto, é evidente que alguns fatos são impossíveis de serem previstos e não existe controle exato sobre eles, não sendo possível extinguir o risco, mas tão somente minimizá-los com o uso das ferramentas que auxiliam na correta tomada de decisão diante do risco.

Necessário se faz compreender a necessidade e importância da análise de crédito, podendo ser vista como uma etapa indispensável na qual a organização não pode deixar de avaliar e, corroborando no entendimento, também será analisado os métodos de concessão de crédito baseado nos 6' Cs.

2.6 MONITORAMENTO DOS RISCOS

Sabe-se que em qualquer atividade que envolva a concessão de crédito, sempre haverá risco quanto ao pagamento do crédito. Para tanto, é necessário que a empresa disponha de ferramentas que contribuam em minimizar estes riscos, com processos de monitoramento.

Neste sentido, compreende-se como monitoramento, um processo de segurança em que a empresa visa evitar perdas futuras. Segundo Silva (2004), trata-se de acompanhar o comportamento dos cedentes e sacados em relação ao tempo. O mesmo autor ainda explica que quando a empresa se encarrega de checar a veracidade dos créditos a serem adquiridos, então, diminui-se os riscos e conseqüentemente, um aumento na chance de serem liquidados os títulos.

Ao tratar sobre o risco de crédito, logo, entende-se a possibilidade de prejuízo financeiro por uma obrigação não cumprida pelo cliente.

[...] risco significa incerteza, imponderável, imprevisível, e estes, a incerteza, a imponderabilidade e a imprevisibilidade situam-se, necessária e unicamente, no futuro. Assim, embora a análise de crédito deva lidar com eventos passados do tomador de empréstimo (a análise histórica), as decisões de crédito devem considerar primordialmente o futuro desse mesmo tomador. (Schricket, 2000, p. 35).

Alguns métodos podem contribuir na avaliação dos riscos de crédito, sendo que Braga (1998, p. 5) faz a citação dos três seguintes métodos:

- **Métodos quantitativos:** são baseados em registros e cálculos, utilizando-se da estatística e da teoria das probabilidades (análise discriminante) para avaliação das empresas.
- **Simulações:** são previsões orçamentárias que analisam situações que provavelmente podem acontecer, verificando qual será seu resultado na capacidade de repagamento da empresa.
- **Experiência anterior:** definida como *feeling* (sentimento), a experiência é um poderoso instrumento, pois no processo de decisão de crédito as pessoas envolvidas necessitam ter uma visão de contabilidade, análise econômico-financeira e administração de empresas, além de manterem-se atualizadas quanto à situação macroeconômica nacional e internacional. É utilizada para completar os outros métodos, não devendo ser utilizada isoladamente para a decisão.

Dessa maneira, o monitoramento precisa ser criterioso e de qualidade, tentando minimizar ao máximo a ocorrência de tais riscos, evitando prejuízos para a empresa. Essencial é que desde a análise feita antes da concessão e após, a empresa deve se manter atenta, de forma contínua, a todas as informações dos tomadores de crédito, acompanhando, ou melhor, monitorando as atividades para que a qualquer situação que pressuponha um risco, possa agir de imediato, procurando minimizar seus prejuízos.

2.7 OS 6 C'S DO CRÉDITO

Quando realizada a análise de crédito, uma das formas, ou melhor, técnicas, é baseada na análise dos 6'Cs do crédito.

A teoria da análise dos 6'Cs do crédito surgiu tendo em vista que existem seis grandes grupos de critérios, os quais são de extrema importância e precisam ser analisados, pois proporciona um maior conhecimento do cliente.

Cooperando e acreditando nesta teoria, Gitman (2010, p. 558) afirma que “a aplicação desse modelo tende a garantir que os clientes da empresa paguem, sem necessidade de pressão, segundo os termos acordados”.

Segundo Santos (2003, p.44), “as informações que são necessárias para a análise subjetiva da capacidade financeira dos clientes são tradicionalmente conhecidas como C’s do crédito: caráter, capacidade, capital, colateral, condições e conglomerado”.

Neste entendimento, compreende-se que este é um tipo de análise mais subjetivo, referindo-se as decisões individuais quanto à concessão ou recusa de crédito. Assim sendo, quando tiver decisões que envolvem este processo, a experiência, a disponibilidade de informação e a sensibilidade do analista de crédito são de extrema importância para o resultado da análise.

Santos (2003) faz a seguinte classificação sobre os “6C’s” do crédito: caráter, capacidade, capital, colateral, condições e conglomerado.

2.7.1 Caráter

Associa-se o caráter à intenção do cedente em respeitar o que foi acordado. Considerado como o C inicial de toda a análise, pois como dito, avalia o caráter do pretendente ao crédito como fator fundamental e, baseado nesta afirmação, Hoji (1999, p.127) menciona que “se o caráter do cliente não for aceitável, os outros itens da análise estarão bastante prejudicados”.

Para Santos (2003), associa-se à idoneidade do cliente no mercado de crédito e, na análise desses critérios, é indispensável que os credores disponham de informações históricas de seus clientes (internas e externas), sempre procurando evidenciar a intencionalidade e pontualidade na amortização de dívidas. Entende-se então que o caráter mostra a vontade de pagar.

Centa e Tsuru (2009, p. 22) definem que o “caráter é o pressuposto básico para que aconteça o cumprimento de uma obrigação, ou seja, a vontade de cumprir o prometido e o acordado contratualmente”.

No caráter, toma-se como base para análise, a honestidade do cliente, verificando se o mesmo cumpre com suas obrigações. Hoji (1999) descreve como sendo o item mais importante da análise de crédito, apesar da subjetividade em

relação a aspectos éticos e morais, ele é fundamental no exame, já que vai avaliar a integridade ética do comprador, em relação a quitação de seus compromissos financeiros.

Entende-se que a principal ideia deste item é buscar conhecer e avaliar a idoneidade do cliente no cumprimento de seus compromissos. Neste mesmo sentido, Braga (1989, p.117) corrobora quando menciona que o caráter,

refere-se à intenção do devedor em pagar suas dívidas, independentemente de haver ou não condições de fazê-lo. As informações cadastrais obtidas junto a bancos, fornecedores e agências especializadas permitem conhecer os hábitos de pagamento (“é pontual”, “costuma pagar com... dias de atraso”, “só tem pago os títulos apontados em cartório”, “tem títulos protestados” etc.).

A idoneidade de informações quanto ao caráter de clientes pretendentes a créditos, é o primeiro passo a ser analisado para a posterior concessão do crédito. Para tanto, as informações de um pretendente ao crédito podem ser coletadas através de referências comerciais onde o mesmo efetua compras e até mesmo em *sites* de serviços de informações. Moreira (2008, p. 133) complementa que “pode-se fazer o levantamento do caráter do devedor por meio de informações obtidas junto a outros credores como bancos, fornecedores e serviços especializados como SERASA e SPC”.

2.7.2 Capacidade

A capacidade está relacionada à habilidade de pagar, motivo pelo qual deve ser analisada a capacidade do cliente de saldar as dívidas. Hoji (1999, p. 127) diz que “a firme determinação de pagar (caráter) não terá validade se o cliente não tiver capacidade de saldar seus compromissos financeiros”.

Para tanto, necessário é realizar uma análise dos demonstrativos financeiros do cliente, objetivando conhecer a capacidade técnica e financeira da organização. Santos (2000, p. 46) compreende que a capacidade “refere-se ao julgamento subjetivo do analista quanto à habilidade dos clientes no gerenciamento e conversão de seus negócios em renda ou receita.”

No entanto, por si só, o Caráter, não define crédito. Centa e Tsuru (2009, p.23) afirmam que “não basta ter vontade de pagar ou não ter restrição no mercado;

é necessário que o crédito a ser concedido esteja compatível com a sua capacidade de pagamento”.

Para Megliorini e Vallin (2009, p. 183) esse ‘C’ “diz respeito a habilidade do cliente em relação a seus conhecimentos em proporcionar renda para seu negócio, o que cria capacidade de honrar os pagamentos.”

Há que ser considerado a capacidade de pagamento, ou seja, se está de acordo com o valor de crédito que será concedido ao pretendente, se os ganhos ou o desempenho financeiro e operacional do cliente permitir a geração de recursos capaz de efetuar a quitação do compromisso pretendido, entende-se que o mesmo possui capacidade para tal. (JUNIOR, 2010). Visto isto, a empresa terá mais segurança em conceder o crédito.

2.7.3 Capital

Trata-se da situação econômica, patrimonial e financeira do cedente, diz respeito sobre a relação entre o passivo do cedente, seus ativos e a qualidade dos mesmos. Neste item observa-se qual a forma que o capital social da empresa está aplicado e a sua liquidez.

Analisando dados sobre o capital da empresa, têm-se noção se a mesma possui recursos para saldar as dívidas adquiridas. De acordo com Gitman (2001, p. 518), o capital é a “força financeira do requerente, como refletida por sua posição patrimonial.” Entende-se que está relacionado a situação financeira do cliente e consequentemente, a capacidade que a mesma possui para efetuar os pagamentos.

Moreira (2008, p. 134) também contribui para o entendimento sobre o capital, afirmando que o mesmo “está relacionado aos bens e recursos das empresas e ao patrimônio das pessoas físicas”.

O capital de um pretendente a um crédito está relacionado com o patrimônio, sendo que é analisado todos os seus bens e se estes são capazes de gerar rendas, recursos, para que o cliente cumpra com suas obrigações, ou melhor, com suas dívidas.

Considera-se que por meio desse C, poderá ser constatado a situação do cliente no âmbito econômico, financeiro e patrimonial e se o mesmo possui recursos para cumprir com suas obrigações.

2.7.4 Colateral

Neste item, o 'C' do colateral faz referência ao patrimônio da organização, atentando-se quanto aos bens e direitos, e a possibilidade de os transformarem em caixa para saldar suas dívidas. O fator colateral sugere uma análise de fonte secundária de pagamento.

Pode-se dizer que este "C" está diretamente relacionado à vinculação de bens patrimoniais do cliente com o contrato de crédito.

Hoji (1999, p. 127) explica que "*Collateral* é uma palavra em inglês que significa garantia. O collateral é utilizado para contrabalançar ou reforçar a fragilidade de um ou mais "C" dos quatro outros itens". Contribuindo com o entendimento do "c" de colateral, para Moreira (2008, p. 134), "está vinculado às garantias que o devedor disponibiliza para que seja viabilizada a operação pretendida." No mesmo entender, Megliorini e Vallin (2009, p. 183), informam este 'C' "diz respeito as garantias oferecidas pelo cliente para se candidatar à obtenção de crédito."

Verifica-se a ligação do colateral com a análise patrimonial de pessoas físicas e empresas, seja de bens móveis ou imóveis, "[...] considerando a possibilidade futura de vinculação de bens ao contrato de crédito, em casos de perda (parcial ou total) da fonte primária de pagamento". (SANTOS, 2000, p. 47).

Analisando estas afirmações, verifica-se que em alguns casos, pode ocorrer o atrelamento dos bens do cliente à um contrato de crédito, visando como uma garantia para o posterior recebimento da venda a ser realizada.

Segundo Schrickel (2000, p. 55),

O Colateral, numa decisão de crédito, serve para contrabalançar e atenuar (apenas atenuar, enfatize-se) eventuais impactos negativos decorrentes do enfraquecimento de um dos três elementos: Capacidade, Capital e Condições. Este enfraquecimento implica maior risco e o Colateral presta-se a compensar esta elevação do risco, das incertezas futuras quanto ao repagamento do crédito.

Procurando realizar adequadamente um contrato de crédito, importante verificar os bens patrimoniais que o cliente possui e, nesta compreensão, Santos (2000, p. 47) diz que "para a realização de uma adequada análise da riqueza patrimonial dos clientes, é fundamental que o analista consiga a abertura da

composição do patrimônio do cliente, além de identificar a situação dos ativos em termos de liquidez, existência de ônus e valor de mercado”.

O colateral diz respeito ao que o cliente pode oferecer como garantia de crédito, seja real ou não, e ainda, constatar se o cliente possui bens ou outros recursos disponíveis, necessários para cobrir o valor da transação. (JUNIOR, 2010, p. 398).

2.7.5 Condições

As ‘Condições’ referem-se, ao micro e macro cenário em que o tomador de empréstimo está inserido. Referindo-se às empresas, tal cenário é o ramo de atividade e a economia como um todo.

No entendimento de Braga (1989, p. 117),

[...] as condições são relativas a fatores externos e macroeconômicos, envolvendo: sazonalidade do produto, efeitos da moda sobre a continuidade do negócio, essencialidade do produto, influência de outro ramo de atividade, sensibilidade do próprio ramo a problemas de liquidez e outros, porte da empresa em relação a outras do mesmo ramo e de outros ramos.

Neste caso, o “C” de “condições” relaciona-se à sensibilidade da capacidade de pagamento dos clientes diante de fatores de fora da organização.

Para Santos (2003), podem ser o aumento das taxas de juros, inflação, paridade cambial, concorrentes, entre outros. Se faz importante a análise deste item para a avaliação do risco da operação, tendo em vista que a dependência destes fatores podem influenciar no pagamento ou não do crédito que será concedido.

Compreende-se que as condições são circunstâncias externas, que não estão no controle do tomador e que podem interferir negativamente no cumprimento de suas obrigações. Assim sendo, importante é que o analista de crédito esteja informado e atento sobre todas as questões econômicas e de mercado, para prevenir-se de prováveis acontecimentos futuros.

2.7.6 Conglomerado

Seguindo os ensinamentos de Santos (2003), este quesito está ligado à análise para a concessão de crédito extensiva a todas as empresas que participam de um grupo econômico, entendendo que deve ser feita de forma geral para todo o conglomerado, pois, geralmente, as empresas pertencentes a um determinado grupo seguem as tendências desse grupo.

Ante o exposto, entende-se que pelos 6' Cs ocorre uma análise do perfil de cada cliente, verificando sua intenção em respeitar o que foi acordado, capacidade de pagamento, situação econômica pelo patrimônio, ramo de atuação e com a forma de comportamento das empresas que abrangem um grupo. Atribui-se ainda, que trata-se de um auxílio na forma como é analisado o sacado, levantando informações sobre histórico de pagamentos, situação financeira e também patrimonial.

2.8 CADASTRO DE CLIENTES

Para as organizações que efetuam vendas a prazo, importante que venham a fazer uso de uma ficha cadastral para clientes, seja através de um sistema informatizado, ou através de uma ficha representada por uma simples caderneta, que reúne informações do cliente pretendente ao crédito.

Este cadastro vem a ser importante pois além de reunir as informações, irão sobretudo auxiliar na decisão de crédito, fornecendo informações a respeito de patrimônio, seguro, fontes de renda, entre outras atividades e informações necessárias. (BERNI, 1999, p. 93).

Para a construção das informações básicas sobre o pretendente de crédito, é preciso que este apresente alguns documentos para constituir seus dados cadastrais, devendo então fazer a juntada de certidão de casamento, se casado (a); cédula de identidade (RG); cartão de identificação do contribuinte (CIC); declaração de bens (anexo da declaração do Imposto de Renda ou declaração datada e assinada, em que constem, discriminadamente, os bens e os respectivos valores atualizados); comprovante de rendimentos; comprovante de residência. (Schrickel, 2000, p. 91).

Tal como mencionado anteriormente, para aprovação e liberação do crédito a um cliente, muito importante é ficar atento e verificar se os documentos solicitados no momento do cadastro apresentam fator relevante e comprobatório dos dados. Neste sentido, Pereira (1991, p. 39) elenca três fatores para um bom cadastro:

- 1º fator: dados essenciais – aqueles que aprovam o crédito;
- 2º fator: dados complementares ou auxiliares – aqueles que ajudam a aprovar o crédito;
- 3º fator: dados localizadores – aqueles que auxiliam a cobrança ou a remessa de malas diretas promocionais.

Visto isto, é necessário que as empresas tenham consciência de que os cadastros de seus clientes não são apenas uma mera informação, pelo contrário, mas devem ser vistos como o início para a correta análise e concessão de crédito, posto que reúne diversas informações à ele pertencentes.

2.9 POLÍTICA DE COBRANÇA

Realizada a venda à vista ou a prazo, deve ser feita a cobrança da mesma. As políticas de cobrança auxiliam as empresas a definirem os procedimentos que facilitarão o recebimento das suas contas a receber. Santos (2001) define a cobrança como sendo a última etapa do trabalho do administrador na atividade de contas a receber, mesmo que seja uma atividade operacional, a cobrança requer planejamento e controle para torná-la eficaz.

Para se ter uma política de cobrança eficiente, esta deverá ser implantada junto com a política de crédito, pois as duas são fundamentais no processo final de recebimento. Compreende-se que favorecem as entradas de dinheiro no caixa da empresa e minimizando o risco com inadimplência, acrescentando-se que “uma política de cobrança eficiente mantém os prazos médios de recebimentos e as perdas com inadimplência em níveis razoáveis.” (MEGLIORINI E VALLIN, 2009 p. 188).

Pode-se então dizer que uma política de crédito bem elaborada e executada, irá auxiliar a empresa no controle dos prazos de recebimentos, reduzindo o surgimento de perdas por inadimplência. E ainda, há a sugestão de descontos para

os clientes, objetivando auxiliar no recebimento das contas a receber, sendo visto como necessário e importante para a quitação da dívida pelo cliente.

Por estes motivos que se atribui fundamental importância de se ter uma política de cobrança eficiente dentro de cada empresa, pois facilitará o recebimento e evitará os casos de inadimplência.

2.10 GARANTIAS NA LIBERAÇÃO DO CRÉDITO

Quando ocorre a concessão de crédito, muito importante que se faz o uso de garantias, as quais representam uma segurança neste processo. A garantia, que além de possibilitar a recuperação do valor do débito, caso não seja cumprido o pagamento, também torna-se importante quando existe algum ponto fraco no contrato efetuado, representando um risco. Santos (2000) acredita que a garantia tem como objetivo evitar que eventos inesperados, advindos após a concessão do crédito, impossibilitem o pagamento da dívida. Pode-se dizer que a garantia é uma segurança adicional no processo de concessão de crédito.

Fortes (2004) ensina que a “garantia de uma maneira geral representa um bem, um ato ou uma palavra com que se assegura o cumprimento de uma obrigação.”

Entende-se que a garantia assegura a quitação da dívida. Quando presente a garantia em um processo de concessão de crédito, acredita-se em um maior comprometimento no cumprimento do contrato, deixando as partes envolvidas mais seguras quanto à realização da concessão de crédito. Junior (2010, p. 396) compreende que “o mecanismo utilizado para reduzir o risco nas vendas a crédito é a exigência de garantias sobre o valor do crédito concedido ao cliente no ato da formalização do crédito”.

Para melhor entendimento, Fulgencio (2007, p. 306) explica que existem dois tipos de garantias, “as garantias reais (que recaem sobre uma coisa) e pessoais ou fidejussórias (que recaem sobre pessoas)”.

Contudo, a concessão de crédito não pode estar tão somente amparada pela garantia oferecida, pois, se assim ocorrer, de acordo com o entendimento de Blatt (1999, p. 186), “se tomarmos como fonte de pagamento de um crédito a garantia envolvida, não estamos concedendo crédito. Estamos possivelmente comprando um

bem, que não queremos”, e, ainda complementa que a garantia é uma alternativa caso haja dificuldade no recebimento, evitando ou minimizando perdas.

Schricket (2000) classificam-se as garantias em duas categorias: Garantias pessoais e Garantias reais.

2.11 GARANTIAS PESSOAIS

No tocante às garantias pessoais, não existe vínculo com a dívida e determinado bem, mas sim, uma vinculação da dívida para com a pessoa do devedor, sendo este o responsável pelo cumprimento da dívida.

As garantias pessoais ou também conhecidas por garantias fidejussórias, existem quando pessoas físicas ou jurídicas assumem a responsabilidade de pagar a dívida, caso haja inadimplência do pagamento pelo cliente no cumprimento de sua obrigação assumida quando da concessão. Percebe-se que existe neste tipo de garantia uma confiança entre os envolvidos.

Neste sentido, Schrickel (2000, p. 164) explica que “as garantias pessoais tem como principal característica a pressuposição de que existe uma relação estreita de confiança entre o prestador e o tomador.” Corroborando no entendimento, Silva (2000, p. 330) afirma que “se exige do devedor apenas a promessa de pagamento, contentando-se o credor com a garantia comum que lhe possa dar o patrimônio presente e futuro do devedor ou do garantidor (avalista ou do fiador)”, ou seja, como mencionado anteriormente, nas garantias pessoais não existe a vinculação entre um bem identificado e a dívida.

Para Santos (2000, p.34), “essa modalidade de garantia não vincula nenhum bem específico do cliente ou do garantidor, mas recai sobre a totalidade dos bens que ambos possuírem, no momento da liquidação do empréstimo.”

A garantia pessoal não oferece maior segurança para aquele que concedeu o crédito, pois não existe preferência sobre o patrimônio do tomador e, segundo Blatt (1999, p. 219), “as garantias fidejussórias não impedem a venda dos bens dos garantidores.” Para tanto, necessário que ocorra uma análise dos C’ s do crédito também para os prováveis avalistas ou fiadores, pois serão os responsáveis pelo pagamento caso aquele que se comprometeu não venha a cumprir, havendo então a necessidade de se comprovar o caráter e capacidade financeira dos garantidores.

As garantias pessoais são representadas pelo aval e pela fiança.

2.11.1 Aval

O aval é a garantia que mais frequentemente se utiliza na concessão de crédito. No aval, a garantia é oferecida por uma terceira pessoa, a qual se responsabiliza pelo pagamento, caso o tomador do crédito não venha a fazê-lo. De acordo com Silva (2000, p. 330) “o aval é uma garantia pessoal em que o avalista assume a mesma posição jurídica do avalizado, tornando-se solidário pela liquidação da dívida.” Assim, avalista e avalizado ficam obrigados, nas mesmas condições, pelo pagamento do débito.

De acordo com Berni (1999, p. 72) “o avalista é escolhido em função de sua capacidade (individual) de solvência, de tal modo que será considerado pelo patrimônio, recursos, experiência, participações e situação financeira.”

No entender de Santos (2000, p. 34) o aval “é uma garantia pessoal do pagamento de um título de crédito, dada por pessoa (física ou jurídica), que fica solidariamente responsável com o devedor pelo pagamento do crédito.” O mesmo autor continua explicando que “o aval é normalmente atrelado a todas as operações de crédito, por ser a forma de garantia mais comum” e que “garante apenas o valor que está expresso no título de crédito avalizado”. (SANTOS, 2000, p. 35).

Ainda sobre o aval, Blatt (1999, p. 220) informa que “é a garantia de um título de crédito (nota promissória, letra de câmbio, cheque, etc) e para sua validade é necessária e suficiente a assinatura no corpo do título”. Entende-se então que o aval é dado pela assinatura do avalista no título de crédito e a partir disso, ele então será o responsável pelo valor de tal título.

A dívida então, depois de vencida, poderá ser cobrada integralmente do avalista, sem que seja necessário que seja cobrada do tomador, pois o avalista é um devedor solidário. (SANTOS, 2000, p. 35).

[...] o avalista é também chamado juridicamente “devedor solidário”, ou seja, aquele que participa diretamente como co-responsável do crédito assumido. Anteriormente, por questões jurídicas, protestava-se, ou executava-se inicialmente o chamado “devedor” e, posteriormente, executava-se o avalista; hoje, tanto o protesto e a execução do devedor e avalista podem ocorrer simultaneamente. (BERNI, 1999, p. 72).

Importante verificar que quando da concessão do crédito e da formalização desta modalidade de garantia, alguns cuidados devem ser tomados, tais como:

O título de crédito deve estar bem formalizado (preenchimento, valores, endereços, dados corretos, ausência de rasuras); conferência das assinaturas, com a colocação do visto de conferência; conferência dos poderes de quem assinou (procuração e estatutos ou contrato social); que o avalista seja o mesmo citado no contrato a que o título estiver vinculado, e que os dados sejam os mesmos citados no contrato; que o valor do título de crédito seja suficiente para cobrir o valor do crédito com os respectivos encargos; que normalmente as promissórias tenham vencimento a vista, porque, em caso de vencimento antecipado do contrato, o título poderá ser protestado e cobrado, sem a necessidade de aguardar um vencimento posterior. (SANTOS, 2000, p.35)

Finalmente, tamanha é a responsabilidade do avalista, pois o mesmo torna-se o responsável pelo pagamento da dívida, caso o tomador deixe de cumprir com sua obrigação. A responsabilidade do avalista está em igualdade com a do devedor principal.

2.11.2 Fiança

Tal como o aval, a fiança também é uma garantia pessoal, que ocorre quando uma pessoa, seja ela física ou jurídica, se compromete a pagar a obrigação de um terceiro, caso este não fizer. A fiança é um tipo de garantia contratual, motivo pelo qual Schrickel (2000) menciona a importância de ser devidamente registrada no Cartório de Títulos e Documentos, seja em contrato individual ou como parte do contrato principal, para assim garantir a sua eficiência perante terceiros.

Santos (2000, p. 36) conceitua que fiança “é uma garantia pessoal, mediante a qual uma pessoa (fiador) garante, no todo ou em parte, o cumprimento de obrigação que outra pessoa (afiançado/devedor) assumiu com um conessor de financiamento (beneficiário)”.

Na fiança, a obrigação do fiador é acessória de outra principal. Assim, de acordo com Blatt (1999, p. 220), “a fiança normalmente compreende, além do principal e juros, todas as despesas acessórias, como juros de mora, comissão de permanência, multa, despesas judiciais, etc.” Se não limitada, a fiança então abrangerá todas as despesas decorrentes do processo, diferentemente do aval, que responde tão somente pelo valor do título de crédito. Ortolani (2000, p. 56), explica

que “a fiança é um contrato, sempre escrito, pelo qual a pessoa física ou jurídica garante a obrigação do devedor”.

Em qualquer procedimento de concessão de crédito, sempre quando realizado deve ser visto alguns cuidados referente a garantia, tal como Santos (2000, p. 36) menciona a seguir:

verificar se a fiança foi prestada por escrito; se é suficientemente clara quanto à obrigação assumida pelo fiador; se tem vencimento compatível com a obrigação garantida; se houver renúncia expressa aos benefícios de ordem; se quem assinou tinha poderes suficientes para assumir a obrigação; se as assinaturas são autênticas; se quem assinou é pessoa física casada – caso em que o outro conjugue deve também assinar; se o limite garantido é corrigido ou não, e de que forma, para que a dívida esteja suficientemente coberta ao longo do tempo.

Neste tipo de garantia poderá haver o benefício de ordem, ou seja, o cedente do crédito deverá cobrar primeiramente do devedor principal. Se acontecer de o devedor principal não quitar a dívida ou mesmo esteja impossibilitado de assim fazê-la, o credor então irá acionar aquele que ficou como fiador. Assim sendo, na fiança, o fiador torna-se o garantidor do pagamento da dívida feita pelo devedor.

[...] o fiador demandado pelo pagamento da dívida tem o direito de exigir, até a contestação do processo, que sejam primeiro penhorados os bens do devedor principal. No entanto, perde esta oportunidade caso tiver concordado expressamente em renunciar ao benefício de ordem, ou obrigar-se como devedor solidário e/ou principal pagador, ou nos casos em que o devedor for insolvente ou falido. (BLATT, 1999, p. 220).

O fiador é responsabilizado ao limite da obrigação afiançada, não lhe podendo ser imputada obrigação mais onerosa, não podendo ser exigidas obrigações superiores àquelas que incumbiu-se na condição de garantidor.

2.12 GARANTIAS REAIS

Constituem a garantia real determinado bem ou conjunto de bens pertencentes ao devedor ou garantidor, as quais podem ser executadas pelo credor quando ocorrer o não pagamento da dívida. No conceito de Silva (2000, p. 331), “as garantias reais ocorrem quando, além da promessa de pagamento, o devedor confere ao credor o direito especial de garantia sobre uma coisa ou uma

universalidade de coisas móveis e imóveis.” Assim, compreende-se que na garantia real existe um bem específico que está atrelado ao negócio realizado.

Historicamente, a garantia real está presente desde os primórdios da humanidade, porém, o bem ofertado como segurança pelo devedor era o próprio corpo, o qual poderia sofrer pena privativa de liberdade, preso e em alguns casos, o devedor poderia ser até morto (DINIZ, 2008). Atualmente, o patrimônio é a oferta de segurança que garante o cumprimento da obrigação. Este bem pode ser máquinas, veículos, terrenos, dentre tantos outros disponibilizados a garantir o retorno do crédito.

Na definição de Fulgencio (2007, p. 306), as garantias reais são

[...] aquelas que recaem sobre bens certos e determinados do próprio devedor ou de terceiro. O devedor destaca um bem específico que garantirá o ressarcimento do credor na hipótese de inadimplemento do devedor. O credor adquire o direito a ser pago preferencialmente sobre qualquer outro credor comum, pelo valor de tais bens ou rendimentos. Na hipótese de inadimplência pelo devedor, o credor poderá vender o bem onerado, pagando-se com o preço obtido, devolvendo ao devedor a diferença, caso haja.

Quando entregue como garantia o bem pelo devedor, o credor passa então a ter preferência sobre tal bem, e, no caso de falência, a preferência está subordinada a classificação dos créditos, existindo um direito preferencial em relação a outros credores. (SILVA, 2000, p. 331)

A garantia de direito real coloca o credor a salvo da insolvência do devedor, com sua outorga, o bem dado em garantia sujeitar-se-á, por vínculo real, ao adimplemento da obrigação contraída pelo devedor. Assim, havendo inadimplemento, a coisa dada em garantia é oferecida à penhora e o produto por ela alcançado em praças será destinado, de preferência, ao pagamento da obrigação garantida; logo pagar-se-ão primeiramente os credores hipotecários ou pignoratícios, os demais só terão direito ao que sobrar. (DINIZ, 2008, p. 472).

No entanto, frisa-se que existe a necessidade de ser formalizada em contrato a garantia, e, de acordo com Blatt (1999, p. 191), os contratos acrescidos de garantia real devem conter identificação completa dos contratantes, total da dívida ou estimação da dívida, taxa de juros e a coisa dada em garantia, assim como suas especificações.

É muito importante a exigência deste tipo de garantia, pois como visto, no caso de não cumprimento da obrigação, o bem vinculado como garantia da

promessa de pagamento no contrato poderá ser executado pelo credor, tornando a transação mais segura e garantindo o retorno do crédito concedido.

Ainda, Santos (2000, p. 37) acrescenta que “as garantias reais são indivisíveis, isto é, mesmo que o devedor pague uma parcela da dívida, a garantia continua por inteiro.” Visto isto, entende-se que ainda que o devedor pague parte da dívida, o bem que for dado como garantia continua por inteiro, ou seja, garante a liquidação total da dívida assumida.

Mas há que se entender que o credor não terá liberdade de tomar para si o bem dado como garantia real, isso ocorre para que o devedor não fique submetido a vontade do credor. Na explicação de Diniz (2008), se não houvesse tal vedação, o credor poderia aproveitar-se das dificuldades financeiras apresentadas pelo devedor e então ficar com o bem e após repassar a um terceiro, superando o valor da dívida, não devolvendo o saldo remanescente.

Segundo o disposto no Código Civil Brasileiro, além da alienação fiduciária, existe o penhor, anticrese ou hipoteca, como outras modalidades de garantias reais, sendo que assim dispõe o artigo 1.419 do Código Civil Brasileiro: “Art. 1.419. Nas dívidas garantidas por penhor, anticrese ou hipoteca, o bem dado em garantia fica sujeito, por vínculo real, ao cumprimento da obrigação”. (BRASIL, 2002). Ainda, verifica-se o seguinte artigo do Código Civil:

Art. 1.424. Os contratos de penhor, anticrese ou hipoteca declararão, sob pena de não terem eficácia:
I – o valor do crédito, sua estimação, ou valor máximo;
II – o prazo fixado para pagamento;
III – a taxa dos juros, se houver;
IV – o bem dado em garantia. (BRASIL, 2002).

Então, independente da forma de garantia, todas devem obedecer aos requisitos constantes no art. 1.424 do Código Civil.

2.12.1 Penhor

O penhor é uma modalidade de garantia real na qual o devedor oferece determinado bem, o qual irá garantir o pagamento da obrigação contraída pelo mesmo. O bem dado como garantia pode ser móvel ou mobilizável e suscetível de alienação. (SANTOS, 2000, p. 39).

Essa modalidade de garantia “consiste na entrega ao credor, de bem móvel, por um devedor ou por terceiros, para garantir o cumprimento de dívidas” (SANTOS, 2000, p.39). Sobre os bens que podem ser dados como garantia no penhor, Ortolani (2000, p. 55) informa que “o penhor pode ser constituído sobre mercadorias, máquinas e equipamentos, produtos agrícolas e títulos de crédito”.

É direito real de garantia que vincula uma coisa móvel ou mobilizável, corpórea ou incorpórea ao pagamento de uma dívida. Podem, assim, ser objeto de penhor: móveis, como jóias, veículos, animais etc., e bens que o legislador considera imóveis, mas que podem ser mobilizados. Nessa situação estão as colheitas pendentes, das quais se extrairão os frutos para efeito de pagamento da dívida. Como os frutos estão unidos à árvore, que é bem imóvel porque incorporada ao solo, o são também os frutos ligados a ela. Destacados ou separados da árvore passam a ser considerados bem móveis, dizendo-se assim que, nessa hipótese, recaiu o penhor sobre bens mobilizáveis. Exemplo de coisa incorpórea, que pode se sujeitar ao penhor, é o penhor de crédito. (Mathias, 2005, p. 182).

Encontra-se sobre o penhor no art. 1.431 do Código Civil Brasileiro, o qual dispõe que o penhor ocorre pela transferência efetiva da posse que, em garantia do débito ao credor ou a quem o represente, faz o devedor, ou alguém por ele, de uma coisa móvel, suscetível de alienação. No penhor rural, industrial, mercantil e de veículos, as coisas empenhadas continuam em poder do devedor, que as deve guardar e conservar.

Quanto à validade do penhor, segundo o disposto no artigo 1432 do Código Civil Brasileiro, “o instrumento do penhor deverá ser levado a registro, por qualquer dos contratantes; o do penhor comum será registrado no Cartório de Títulos e Documentos”.

O penhor é constituído pela entrega de um bem móvel ao credor, como garantia, caso o pagamento da dívida não seja cumprida pelo devedor. É a garantia do cumprimento da obrigação principal. (DINIZ, 2008).

2.12.2 Hipoteca

Na hipoteca, podem ser considerados os bens móveis e imóveis, os quais são disponibilizados para garantir o cumprimento da obrigação, bens estes pertencentes ao devedor ou a terceiro (DINIZ, 2008).

A hipoteca “é a vinculação de bens considerados imóveis pelo Código Civil para pagamento de dívida. São bens imóveis passíveis de hipoteca: terra, casas, prédios, apartamentos”. Santos (2000, p. 40).

Diferentemente do penhor e da anticrese, na hipoteca o bem continua na posse do devedor ou do terceiro, ou seja, não ocorre transmissão da propriedade, mas sim, é realizado o registro da hipoteca no cartório de registro de imóveis, averbando-se na matrícula o ônus hipotecário.

Neste sentido, quando não for quitado o pagamento da dívida, o credor então pode executar o bem hipotecado, alienando-o judicialmente, sendo que para cobrar o valor total da dívida, o credor terá prioridade sobre o produtor na arrematação. (MATHIAS, 2005).

Leoni e Leoni (1998, p. 137) explicam que,

[...] contratualmente, observa-se com maior clareza que se trata de direito real constituído a favor do credor sobre um bem imóvel do devedor ou até mesmo de terceiros para deixá-lo em garantia da dívida contraída, sem, entretanto, tirá-lo da posse de seu verdadeiro dono. Por falta de pagamentos, todavia, poderá vir a perdê-lo.

O Código Civil dispõe sobre os bens que podem ser hipotecados:

Art. 1.473. Podem ser objeto de hipoteca:

I - os imóveis e os acessórios dos imóveis conjuntamente com eles;

II - o domínio direto;

III - o domínio útil;

IV - as estradas de ferro;

V - os recursos naturais a que se refere o art. 1.230, independentemente do solo onde se acham;

VI - os navios;

VII - as aeronaves.

VIII - o direito de uso especial para fins de moradia;

IX - o direito real de uso;

X - a propriedade superficiária.

Tal como ocorre com o penhor, a hipoteca também deve ser registrada em cartório. O Art. 1.492 do Código Civil diz que “as hipotecas serão registradas no cartório do lugar do imóvel, ou no de cada um deles, se o título se referir a mais de um”. O registro do bem garante aos interessados que o mesmo está hipotecado.

Quando mais de um credor, poderá o bem ser dado como garantia nesta modalidade para todos, contudo, existirá preferência pela ordem do registro. Neste sentido, Silva (2000, p. 334), explica que “um mesmo bem pode ser hipotecado junto a vários credores simultaneamente, havendo preferência do credor pela ordem de registro”, porém, existem riscos, tendo em vista que os sucessivos credores deverão aguardar o vencimento da primeira hipoteca.

Compreende-se que diferente do penhor, na hipoteca o objeto também recai sobre os bens imóveis.

2.12.3 Anticrese

Inicialmente, para compreender a anticrese, entende-se que recai sobre um determinado bem imóvel alheio e frutífero, sendo que o credor recebe a posse deste bem e conseqüentemente percebe os frutos do mesmo, até compensar o valor do débito. Sobre a anticrese, Silva (2000, p. 334) a define como “um tipo específico de garantia real em que a posse do bem imóvel é transferida ao credor, o qual fica com os rendimentos decorrentes da coisa em garantia, até que a dívida seja paga.”

A anticrese é direito real de garantia que recai sobre coisa alheia, por meio da qual o devedor ou alguém por ele transfere ao credor anticrético a posse de um bem imóvel, para que este possa perceber os frutos e os rendimentos que a coisa produz, imputando-os no pagamento da dívida. O bem oferecido em anticrese pode ser do devedor ou de terceiro que queira sujeitar o imóvel que lhe pertence ao cumprimento de uma obrigação alheia. O credor anticrético tem direito à posse, podendo usar e fruir do imóvel, nas condições livremente pactuadas para efeito de amortização da dívida sobre a qual recai a garantia. (Mathias, 2005, p. 204).

Na anticrese o credor “poderá reter o bem imóvel até o final dos pagamentos, mas responderá por todo dano que vier a sofrer desde sua posse. Em caso de danos, deverá repará-los e deixar o bem nas condições recebidas”. (Leoni e Leoni, 1998, p. 136). Como nas demais garantias reais, ocorre a extinção da anticrese após o pagamento total da dívida, devendo o bem retornar ao devedor.

Constata-se que na anticrese o credor assume a posse do bem para receber seus frutos, seja para receber juros ou mesmo, amortizar a dívida, enquanto que no penhor, existe a transferência da coisa ao credor, o qual não pode utilizá-la. Em contrapartida, na hipoteca, a coisa que servir com garantia, permanecerá na posse do devedor.

2.12.4 Alienação fiduciária

Segundo Santos (2000, p. 39), na alienação fiduciária “o devedor assume a figura de “fiel depositário”, não podendo vendê-lo, aliená-lo ou onerá-lo sem a prévia

concordância do credor, sob pena de prisão administrativa”, conferindo assim, maior segurança ao credor, pois o mesmo detém a posse indireta do bem dado por garantia.

Tem por objeto bens móveis e identificáveis e se opera com a transferência da posse indireta do bem para o credor, ficando o devedor apenas com a posse indireta, isto é, o devedor alienante não é proprietário do bem alienado, tão-somente faz uso dele. Uma vez liquidado o financiamento em que esta garantia foi oferecida, a posse indireta retorna às mãos do devedor, que se torna titular do domínio pleno do bem. (Silva, 2000, p. 335).

Ortolani (2000, p. 54) afirma que a alienação fiduciária “dá ao devedor a posse e o uso do bem, mantendo a propriedade com o credor. O devedor como depositário, tem a responsabilidade de conservar o bem e indenizar o credor por quaisquer danos que o bem sofra”.

Conforme o art. 1.361 do Código Civil, “considera-se fiduciária a propriedade resolúvel de coisa móvel infungível que o devedor, com escopo de garantia, transfere ao credor”.

Caso o devedor falte com o cumprimento de sua obrigação, poderá então o credor vender o bem em garantia e assim, ser restituído do valor de seu crédito e até de despesas. Quando houver saldo, o valor então deve ser entregue ao devedor.

A prova da alienação fiduciária dar-se-á por escrito e seu instrumento, seja público ou particular, deve ser obrigatoriamente arquivado no Registro de Títulos e Documentos do domicílio do credor, sob pena de não valer contra terceiros. (Blatt, 1999).

2.13 INADIMPLÊNCIA

Existe a ocorrência da inadimplência quando o devedor não cumpre com sua obrigação, ou seja, quando ele não honra sua promessa de pagamento no prazo estabelecido entre ele e o credor.

O termo inadimplência refere-se ao devedor que inadimple, que não cumpre no termo convencionado suas obrigações contratuais. De acordo com essa definição, qualquer atraso, mesmo que por um dia, colocaria o consumidor na condição de inadimplente. Entretanto, as empresas e as instituições possuem créditos próprios para considerar uma pessoa inadimplente. (ÂNGELO e SILVEIRA, 2000, p. 273).

A inadimplência na definição de Ortolani (2000, p. 35) é “o descumprimento de obrigações assumidas contratualmente pelo devedor, sejam elas pecuniárias ou não”.

Para Ângelo e Silveira (2000, p. 274), “a inadimplência apresenta-se de várias formas, não só no pagamento de carnês de crediários. Os cheques devolvidos pelos bancos por falta de fundos [...], também causam sérios problemas às empresas”. Os mesmos autores acreditam que “a inadimplência possui muitas causas, mas sem dúvida muitas delas estão ligadas a fatores vinculados ao desempenho de toda a economia”.

Na mesma ideia, Santos (2001, p. 32) corrobora explicando que “a inadimplência dos clientes de uma empresa pode decorrer do quadro econômico geral do país ou de fatores no âmbito da própria empresa”, acrescenta também que quando “a inadimplência surge devido ao quadro econômico do país, a tendência é que a mesma aumente e isso faz com que a empresa não tenha muito controle na situação”.

As empresas devem estar sempre atentas ao desempenhar seus contratos, estando cercadas de todas as informações e garantias possíveis a fim de evitar ou pelo menos, minimizar o índice de inadimplência, visto que a ocorrência em grandes proporções pode prejudicar demais negociações da empresa, pois irá comprometer de forma grave o financeiro da empresa.

A determinação do risco de inadimplência constitui-se em uma das principais preocupações dos credores, tendo em vista relacionar-se com a ocorrência de perdas financeiras que poderão prejudicar a liquidez (capacidade de honrar dívidas com os supridores de capital) e a capacitação de recursos nos mercados financeiro e de capitais. (SANTOS, 2006, p. 16).

Toda empresa que concede crédito está exposta ao risco de clientes inadimplentes e, como já mencionado, a empresa deve adotar políticas para análise e concessão de crédito, objetivando o retorno do crédito que será concedido. Contudo, mesmo diante de todos os cuidados tomados pela empresa ao conceder o crédito, sabe-se que a inadimplência é um problema que não se consegue extinguir, pois sempre haverá determinado risco.

2.14 BALANÇO PATRIMONIAL

Entende-se como balanço patrimonial a demonstração contábil de um determinado período formado por bens, direitos e obrigações, onde é apresentada toda a posição financeira e patrimonial de uma empresa.

Para Santos (2003), de um lado, apresenta um grupo de contas que de bens e direitos que a empresa possui em determinado momento. Assim sendo, tal conjunto de bens e direitos é designado de ativo. Ainda, explica que apresenta um conjunto de contas que identificam as obrigações e dívidas da empresa e o capital próprio (patrimônio líquido) que a empresa possui em determinado momento. Quanto ao conjunto de obrigações, designa de passivo total ou capital de terceiros.

Para melhor compreensão, pode-se dizer que o ativo representa todos os bens e direitos que a empresa possui, bem como, onde a empresa aplicou os recursos e, quanto ao passivo, representa as obrigações, de onde vieram os recursos, os quais podem ser de terceiros ou próprios.

Para melhor entender, Bodie e Merton (1999) explicam que o balanço de uma empresa mostra seus ativos (o que é de sua propriedade) e seu passivo (o que deve) em um determinado momento.

Os mesmos autores acrescentam que os valores de ativos e passivos e patrimônio líquido divulgados no balanço de uma empresa são medidos pelos custos históricos de aquisição, estando de acordo com os princípios contábeis geralmente aceitos.

Por meio do desempenho da empresa em relação à margem é que fica demonstrado o resultado líquido das vendas. Importante a análise de Santi Filho (1997), o qual explica que a relação entre resultado líquido (lucro líquido ou prejuízo) com as vendas indica o resultado obtido com o nível de atividades, visto que, dado um determinado nível de vendas, uma vez subtraídos todos os impostos, custos e despesas, o que restou então será determinado de lucro ou prejuízo do negócio.

São as vendas/ativo que determinam o desempenho da empresa em relação a eficiência. O resultado indica quanto investimento da empresa está propiciando de geração de receitas.

Considera-se que por meio do balanço patrimonial, pode ser analisado o grau de endividamento, o capital de giro e liquidez de uma empresa.

2.15 CONTABILIDADE FINANCEIRA E GERENCIAL

Para a tomada de decisões é fundamental a contabilidade, pois é assim que os gestores analisam os resultados obtidos e os publicam nas demonstrações financeiras. Como demonstrações financeiras pode-se citar o fluxo de caixa e o balanço patrimonial. (SALAZAR, 2013, p. 6).

Neste sentido, Salazar (2013, p.6) explica que “os tomadores de decisão usam as demonstrações financeiras para avaliar como uma organização satisfaz ou não aos seus objetivos financeiros.” Para Gitman (2010, p. 3) “o termo finanças pode ser definido como a arte e a ciência de administrar o dinheiro”.

Juntamente com a contabilidade financeira, encontra-se a contabilidade gerencial. Para melhor entender, Padoveze (2012, p. 11) conceitua a contabilidade gerencial como sendo “o segmento da ciência contábil que congrega o conjunto de informações necessárias à administração que complementam as informações já existentes na contabilidade financeira”.

Tanto a contabilidade financeira quanto a gerencial proporcionam para a organização um vasto leque de informações necessárias a fim de sustentar a empresa.

No entendimento de Marquez (2011), a contabilidade gerencial fornece informações para aqueles que estão dentro da entidade e que são responsáveis pela direção da mesma. Por outro lado, a contabilidade financeira fornece informações para os que estão fora da empresa, como credores e acionistas.

É necessário que a empresa faça uso de métodos que contribuam para que suas operações diárias, objetivando resultados positivos, utilizando-se de informações que venham a favorecê-la.

A decisão para concessão de crédito é de fundamental importância na área financeira, sendo uma questão que deve ser muito bem analisada, principalmente analisada as condições de risco. Devido às mudanças, por sofrer constantes alterações, o mercado financeiro lida com situações de risco e incertezas, motivo pelo qual as concessões devem ser bem analisadas.

Ressalta-se que no processo de decisão, faz-se necessário seguir etapas que venham a favorecer e alcançar o objetivo da concessão, motivo pelo qual a pessoa que irá decidir pela concessão do crédito deve sempre estar atenta aos benefícios e

também aos riscos. Deve percorrer etapas para a decisão, para que seja satisfeito o objetivo concreto da concessão de crédito.

Durante o processo para a concessão de crédito, alternativas devem ser avaliadas, ou seja, se há possibilidade ou não para a concessão, questões de confiança de pagamento por parte do cliente, se a concessão terá benefícios, garantias para a concessão, rentabilidade, lucratividade, entre outras.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados os métodos de abordagem escolhidos para a realização do presente estudo e aplicação da pesquisa, descrevendo-se o enquadramento metodológico, instrumento e procedimentos de coleta de dados, além da forma de tratamento dos dados.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Os procedimentos metodológicos escolhidos para a aplicação da pesquisa, o local em que a pesquisa acontece e todos os procedimentos de coletas de dados serão expostos a seguir.

No tocante aos objetivos, a proposta consiste na observação dos fatos que ocorrem de forma espontânea, buscando na coleta de dados a fundamentação da pesquisa deste trabalho, desenvolvendo uma pesquisa descritiva.

No estudo descritivo existe a possibilidade de desenvolver um nível de análise, permitindo-se identificar as diferentes formas dos fenômenos, as ordenações e a classificação. (OLIVEIRA, 1999).

Ainda, quando efetuada uma pesquisa de campo ou de laboratório, com contato direto, tendo em vista que a relação com as pessoas, funcionários que irão fornecer os dados relevantes, úteis para melhor esclarecer os objetivos do trabalho. (LAKATOS e MARCONI, 2003)

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica para adquirir todo o embasamento teórico. A pesquisa será através de livros, jornais, internet, artigos e demais as fontes necessárias para a confecção deste.

Quanto à realização da pesquisa bibliográfica, no entendimento de Lakatos e Marconi (2003), trata-se de um resumo geral sobre os principais trabalhos que já foram realizados, os quais são considerados importantes por fornecerem dados atuais e relevantes relacionados ao tema.

A abordagem será de forma quantitativa, onde por meio de demonstrações econômico-financeiras, dados junto ao CCB, EQUIFAX, SERASA, onde se apresenta fatores relevantes no risco da concessão de crédito.

A pesquisa será realizada em uma empresa do ramo cerâmico da região da AMREC.

Assim sendo, seguindo estes procedimentos de pesquisa, pretende-se então responder o questionamento que fundamenta este trabalho, atingindo os objetivos propostos.

3.2 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Para se fazer um estudo de caso bem sucedido é necessário que seja feito uma coleta de dados com responsáveis pela área estudada, além de levantamentos de relatórios, procedimentos operacionais, entre outros.

No desenvolver deste estudo, algumas entrevistas foram realizadas com o coordenador do setor de crédito/cobrança da empresa analisada, onde pode-se acompanhar toda o desenrolar da operação que é realizada para a análise de crédito dos clientes da instituição e a cobrança dos mesmos. A pesquisa ocorreu entre agosto e setembro de 2015, além dos conhecimentos cotidianos utilizados pelo autor do trabalho.

Na empresa analisada, o setor de crédito/cobrança é subordinado a gerência administrativa/financeira. Atualmente, o setor conta com 11 (onze) pessoas responsáveis, sendo 1 (um) coordenador de crédito/cobrança, este é o responsável por deliberar as atividades do setor, 5 (cinco) analistas, dentre eles analista Júnior e analista sênior, e 5 (cinco) assistentes de crédito/cobrança que ficam responsáveis pela maior parte do trabalho operacional.

4 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo será apresentada a empresa objeto de estudo, com a descrição de sua história, fundadores e seu ramo de atuação. Num momento seguinte, serão apresentados os dados coletados referente ao processo de concessão de crédito baseado na teoria dos 6 C's, bem como, o processo de cobrança utilizados pela empresa. Será demonstrada a análise das informações obtidas, apontando possíveis falhas no processo. Finalmente, serão apresentadas sugestões de melhoria nos procedimentos a serem seguidos, procurando contribuir com um processo mais eficaz, na tentativa de minimizar o risco de inadimplência.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A pesquisa foi realizada na empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos, constituída no ano de 1960 e localizada na rua Maximiliano Gaidzinski, s/nº, Centro, na cidade de Cocal do Sul/SC. A empresa atua no ramo de produção de revestimentos cerâmicos. Trata-se de uma empresa familiar, a mesma opta pelo regime de tributação Lucro Real.

4.1.1 Histórico

A empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos iniciou suas atividades no ano de 1960 no Estado de Santa Catarina, e está sob o comando da terceira geração, com participação de membros da quarta geração.

Inicialmente, começou com a produção dos icônicos azulejos 15x15 cm. Com a evolução da tecnologia junto com o crescimento dos formatos e da empresa, atualmente, a empresa EBJ Revestimentos é referência nacional em revestimentos cerâmicos, criando soluções completas para todos os tipos de projetos e surpreendendo a cada lançamento, principalmente na qualidade de seus produtos, os quais aliam beleza, inovação e alta tecnologia.

A empresa se destaca ao longo dos anos, tendo em vista ser pioneira produzir determinados produtos, tal como a fabricação do porcellanato no Brasil,

bem como, merece o reconhecimento e destaque com o desenvolvimento de pisos e azulejos com certificação ecológica. Oferece uma linha de produtos completa, com o melhor desempenho entre durabilidade, praticidade e design.

Possui o maior e mais completo portfólio de revestimentos cerâmicos. As unidades fabris estão distribuídas em dois pólos: o Pólo Sul conta com cinco indústrias, sendo quatro em Cocal do Sul/SC, onde também fica a sede da empresa; e a unidade Porcellanato, em Criciúma (SC); e no Pólo Nordeste situa-se a unidade de Camaçari (BA). A empresa ainda conta com um escritório internacional em São Paulo, e dois centros de distribuição, sendo um nos Estados Unidos e outro no Canadá. Os produtos cerâmicos fabricados pela EBJ são encontrados nos cinco continentes, e no Brasil em mais de 15 mil estabelecimentos comerciais.

A empresa EBJ adota práticas visando sempre desenvolver o melhor e procurando de forma positiva contribuir com a população em geral, procurando dispor de soluções que compatibilizam a atividade industrial com a preservação do meio ambiente. Possui a responsabilidade em adotar práticas de sustentabilidade como o controle de emissões atmosféricas, tratamento de efluentes líquidos, gerenciamento de resíduos sólidos, redução de insumos, programa interno de melhorias, desenvolvimento de produtos ecológicos.

Com o intuito de contribuir com a sociedade, bem como, procurando desenvolver a capacitação profissional, a empresa fundou em 1979 o Colégio Maximiliano Gaidzinski, e o Instituto Maximiliano Gaidzinski, em 2004, sendo que os profissionais formados pela instituição atuam em empresas de todo o país.

Todos os revestimentos cerâmicos produzidos pela empresa cumprem rigorosamente os padrões exigidos pelas normas técnicas vigentes: NBR 15463 e ISO 13006.

Atualmente, os produtos fabricados nos estados de Santa Catarina e Bahia podem ser encontrados em mais de 15 mil pontos de venda localizados em todo o território nacional e ainda, a marca está presente em mais de 80 países da América do Sul, América do Norte, Europa, África e Oceania, se firmando como maior exportadora de revestimentos cerâmicos do Brasil.

Quanto ao código de ética estabelecido pela empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos, vejamos a seguir a missão, visão e valores da empresa, bem como, a formação do conselho de administração e diretoria.

4.1.2 Missão

Desenvolver, produzir e comercializar produtos cerâmicos com tecnologia avançada, qualidade e beleza; garantir a satisfação de nossos clientes e todo o público envolvido, respeitando os princípios da ética, transparência e disciplina.

4.1.3 Visão

Ser uma empresa de expressão mundial em revestimentos, líder no mercado nacional de grandes formatos e com soluções completas, coordenadas e inovadoras, garantindo rentabilidade e retorno aos acionistas.

4.1.4 Valores

- Ética;
- Disciplina;
- Simplicidade;
- Crescimento Sustentável;
- Inovação.

4.1.5 Estrutura funcional

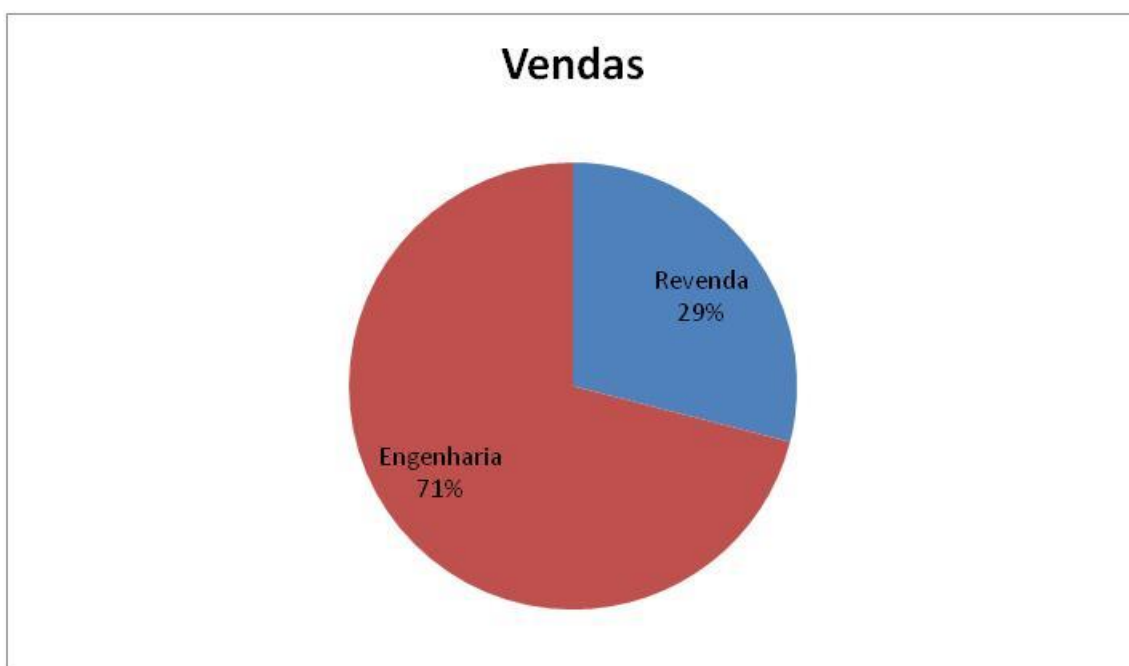
A empresa teve como fundador Maximiliano Gaidzinski. Atualmente conta com o Conselho de Administração e Diretoria Executiva, principais cargos, sendo seus membros responsáveis pela organização e desempenho de todas as atividades. No anexo I, está demonstrado por meio de um organograma a atual estrutura funcional da empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos.

4.2 CARACTERÍSTICAS DOS CLIENTES

Os clientes da empresa analisada são divididos em dois grupos, quais sejam: engenharia e revenda.

Na engenharia, encontram-se as empresas do ramo de construção civil e lojas franquias e, por sua vez, no grupo revenda, são empresas que revendem o produto para terceiros.

Gráfico 1: Quadro de Clientes



Fonte: Dados da empresa (2015)

A distribuição das vendas por unidade de federação da empresa analisada fica da seguinte forma:

TABELA: Distribuição Comercial

Mercado	UF Destino	% Participação
Mercado Nacional	SP	31%
	RJ	9%
	SC	8%
	PR	8%
	RS	6%
	MG	5%
	BA	3%
	CE	3%
	DF	3%
	Outros e ME	24%
	Total	

Fonte: Dados da empresa (2015)

Conforme o gráfico obtido, podemos analisar que os maiores clientes da empresa encontram-se em São Paulo e Rio de Janeiro, sendo que isso se deve pelo fato de que são onde se encontram os maiores pólos da construção civil do país.

4.3 PROCESSOS DA ANÁLISE DO CLIENTE

Uma análise feita com detalhes e com pesquisa adequada pode gerar uma boa venda e ainda, evitar transtornos que possam ocorrer depois da venda concluída, como por exemplo, o atraso de pagamento, para que isso ocorra dentro o planejado é necessário que o cliente preencha a ficha cadastral (anexo II) corretamente e que o setor responsável faça sua análise de dados e de mercado corretamente, sendo isso feito as chances de que a venda cause transtorno torna-se mínima.

As ferramentas utilizadas pela empresa estudada são: programa BOA VISTA (antigo EQUIFAX) e o CCB. Nesses programas estão todas as informações necessárias para que seja feita a análise do cliente, verificando a data da fundação, ramo de atividade, volume de compra mensal, média de prazo de pagamento, se a empresa possui protestos em um determinado período, o quanto a empresa pagou ou deixou de pagar nos últimos meses, dentre outras informações cruciais para que possa liberar um cliente com seu limite de crédito adequado e que ele possa começar a realizar suas compras.

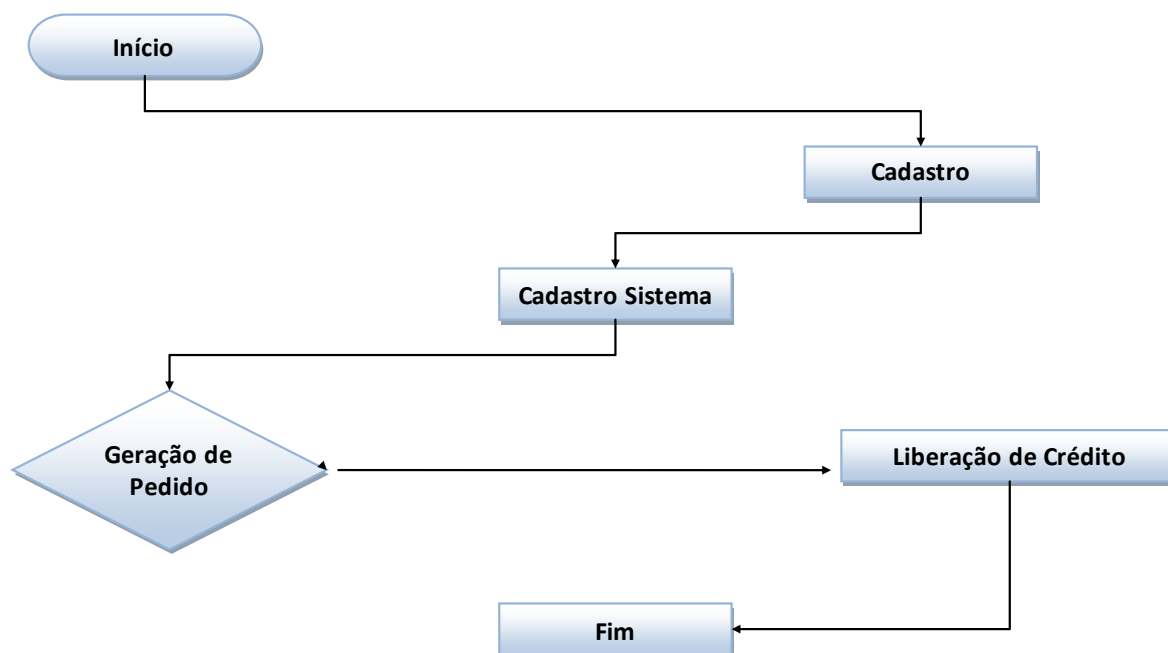
Essas informações são possíveis tendo em vista que quem alimenta este sistema de informações são as próprias empresas associadas, ou seja, várias empresas da região fazem isso para evitar um possível golpe de algum cliente que queira agir com má-fé, sendo que, se o cliente cometer algum dano a uma empresa fornecedora, esta informa suas irregularidades ao sistema e ao consultar o CNPJ da mesma ascenderá um sinal amarelo para que se faça uma nova análise sobre a empresa consultada. Depois da análise, caso reste alguma dúvida da capacidade de compra do cliente, os colaboradores do setor podem fazer uma análise também no comércio e bancos.

O limite de crédito de compra em reais (R\$) é determinado pelo coordenador do setor. O coordenador tem autoridade de dar até 70% do CS (capital social) da empresa e com limite até 50.000,00 (cinquenta mil), sendo que, para limites maiores, será feito uma nova análise de dados pelo coordenador e apresentado ao gerente, onde o mesmo fica responsável pela liberação.

4.4 PROCESSO DE VENDA E ANÁLISE DE CRÉDITO

Para um melhor entendimento, a análise foi realizada e descrita em quatro etapas, apresentadas a seguir:

FIGURA: FLUXOGRAMA DO PROCESSO



Fonte: Elaborado pelo autor (2015).

Etapa 1: É onde acontece o primeiro contato do cliente com a empresa. O cliente para fazer parte do quadro de clientes da empresa entra em contato com o representante responsável pela região a qual se encontra. Nesta etapa o representante solicita ao cliente para que ele preencha um formulário de cadastramento de cliente. Após o preenchimento, o formulário é enviado para o setor comercial para então ser realizada a primeira análise.

Etapa 2: Ocorre quando a área comercial recebe o formulário de cadastro de clientes e faz o cadastro via sistema interno, gerando assim um número de cliente.

Etapa 3: Gerado um número de cliente, estando o cliente devidamente cadastrado em nosso sistema, é então o momento de gerar o pedido de compra do mesmo. Nessa etapa é acordado com o representante/vendedor o prazo de pagamento.

Etapa 4: Nesta etapa é feita a análise pelo departamento de crédito/cobrança, utilizando-se das ferramentas mencionadas para tomada de decisão (BOA VISTA, CCB). O coordenador do setor faz uma busca minuciosa nas ferramentas

disponíveis para consulta para primeiramente verificar a “saúde da empresa”, se não está com o nome “sujo” com algum fornecedor e ainda, se está apta a virar cliente da empresa estudada. Depois desta consulta, é solicitado o CS (capital social) da empresa, para que se possa ver qual o limite de crédito liberar. Após estas análises e contatado a regularidade da empresa, ou seja, estiver tudo “OK”, o pedido é encaminhado para o setor de logística e gerado a NF para o cliente. Logo, tão somente esperar a mercadoria ser entregue em seu destino e aguardar o pagamento conforme fora combinado. Se o cliente tenha obtido um valor X de limite, e queira depois de algum tempo passar para 2X, é feito uma nova análise de pesquisa.

Para que ocorra tudo conforme o esperado e para evitar problemas futuros, é necessário que todas as etapas sejam rigorosamente cumpridas, pois no mercado atual, qualquer falha pode se tornar um problema futuro, e como a competitividade do mercado não permite falhas, muitas vezes são os detalhes que fazem a empresa se destacar, tais como neste caso, ou seja, fazer uma boa análise para que se possa vender e receber, pois não adianta vender e não receber.

4.5 PRAZO MÉDIO DE RECEBIMENTO

O prazo médio de recebimento é o período entre o momento que foi feita a venda até o ato do pagamento. Deve-se ficar atento, pois quanto maior esse período pior para a empresa, pois isso afeta o fluxo de caixa da empresa. Em casos que o período seja muito extenso, conforme o volume, pode até forçar a empresa a ter que pedir empréstimos ou trocar duplicatas para suprir suas necessidades de caixa e cumprir com seus compromissos.

De acordo com o coordenador do setor, o prazo ideal imposto pela empresa estudada é de 28/56/84 dias, mas como foi citado, normalmente o prazo de pagamento fica acordado no ato da venda entre o vendedor e o cliente.

4.6 PRINCIPAIS FORMAS DE PAGAMENTO

A principal forma de pagamento da empresa analisada é o boleto bancário, representando mais de 98%, porém, ainda existem casos que a forma de pagamento é realizada através de cheque ou depósito em conta. Essas duas últimas formas quase não são utilizadas pela empresa estudada.

QUADRO: INADIMPLÊNCIA

Quadro de Inadimplência		
	Valor R\$	
Vencidos até 30 dias	2.406.740,96	média de 3% fat. Mensal
Vencidos 31 dias a 60 dias	184.877,18	
Vencidos 61 dias a 90 dias	317.810,58	
Vencidos 91 dias a 120 dias	53.805,57	
Vencidos 121 dias a 180 dias	121.536,14	
Vencidos 181 dias a 360 dias	941.265,01	
Vencidos a mais de 360 dias	229.408,26	
		média de 0,46% fat. Anual
Total R\$	4.258.443,70	

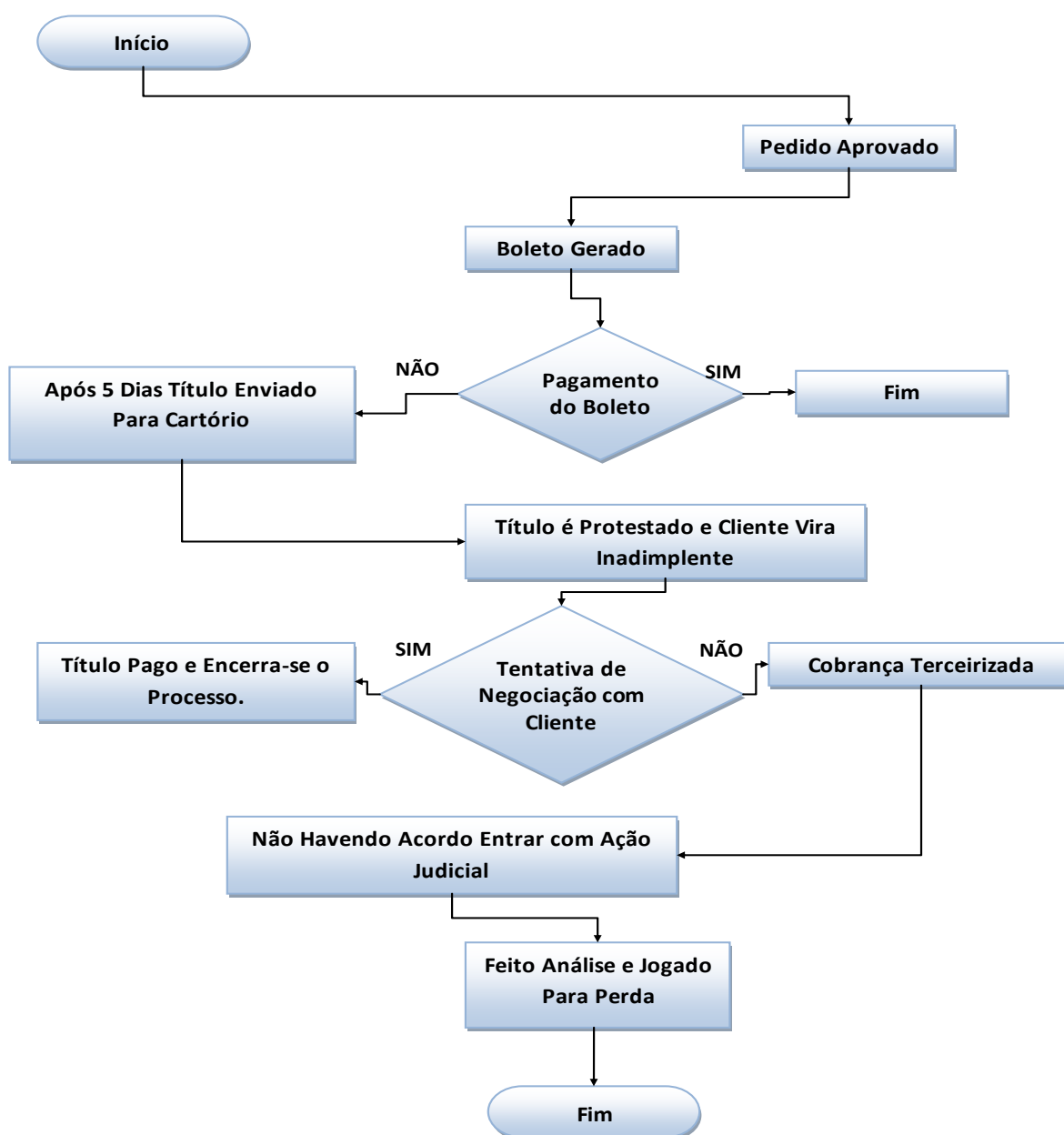
Fonte: Dados da empresa (2015)

Como se pode verificar no quadro, o maior índice de inadimplência ocorre com títulos vencidos em até 30 dias, pois é considerado aceitável e de consentimento da empresa, alguns clientes com o maior volume de pagamento atrasar alguns dias, mas se analisarmos já a segunda linha, que são os títulos vencidos de 31 a 60 dias esse valor cai consideravelmente.

4.7 DESCRIÇÃO DO QUADRO DE COBRANÇA

Após análise do cadastro de inadimplentes e as principais formas de pagamento adotadas pela empresa, na sequência, para uma melhor compreensão, foi elaborado um fluxograma sobre o processo de cobrança da empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos.

FIGURA: Fluxograma do Processo de Cobrança



Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

No decorrer, será apresentado todo o ciclo operacional que ocorre dentro do setor de crédito/cobrança, explicando as duas situações existentes, que são os clientes bons pagadores e os maus pagadores e ainda, verificar como os colaboradores agem de acordo com cada ocorrido.

Após o primeiro contato do cliente, se tudo ocorrido sem problemas e conforme o pré-requisito para seguir com a compra, então, seu pedido é aprovado e entra em programação de atendimentos de pedido. Na programação de atendimentos de pedido, se disponível em estoque, já é encaminhado para procedimento de logística e entregue, mas, se não disponível, deverá então aguardar na espera para o produto entrar em linha de produção e, posteriormente, ser entregue ao cliente.

O cliente terá o prazo de pagamento combinado quando efetuada a compra. Quando o pagamento vencer, se o cliente efetuar o pagamento corretamente sem atrasos, o ciclo de cobrança se encerra, se não, após o vencimento do pagamento, o cliente terá 5 (cinco) dias para pagar, sendo um acordo entre empresa e banco. Caso não cumpra com o pagamento, então seu título irá para cartório e seu código para a empresa passa a ficar como cliente inadimplente.

Senão acontecer o pagamento do título em cartório, o mesmo é protestado em três dias, e o nome da empresa incluído no SERASA. Nesse período a empresa tenta negociar com o cliente, mas não havendo acordo, será informado as empresas de cobrança terceirizadas.

Atualmente, a empresa deste estudo conta com três empresas colaboradoras: ABE, Martinello e Global. O funcionamento de cobrança ocorre da seguinte forma: o analista de cobrança faz o acompanhamento dos clientes inadimplentes junto com as empresas terceirizadas, sendo que, não havendo acordo entre os mesmos, as próprias empresas terceirizadas entram com ação judicial quando nos valores acima de dez mil reais e, os valores menores, são analisados e jogados para perda tratada na empresa como PDD. A empresa estabelece uma regra para isso, que são os valores a baixo de R\$ 10.000,00 (dez mil) e vencidos a mais de 6 meses, esses valores entram pra uma conta de provisão de PDD, mas o título ainda continua aberto no contas a receber, para se caso o cliente vier a pagar o título futuramente o mesmo será liquidado e baixado corretamente. Após, o analista informa ao setor jurídico da empresa para juntos ficarem acompanhando o andamento do processo até o encerramento.

Se nesse período de cobrança o cliente optar pelo pagamento, é restabelecida uma nova data de pagamento, onde depois de efetuado, encerra-se novamente o ciclo de cobrança, sendo o nome do cliente retirado do SERASA.

Diante das medidas adotadas pela empresa estudada, analisadas neste trabalho, segue uma tabela comparativa entre os C's do crédito e a política adotada pela empresa.

TABELA: Os 6 c's do crédito x medidas adotadas pela empresa

Medidas adotadas pela empresa EBJ	
Caráter	Verifica-se que é analisado o caráter da empresa para a qual será concedido o crédito, uma vez que a empresa EBJ preocupa-se em realizar consultas para ter conhecimento, sobretudo, da idoneidade da empresa com quem está negociando.
Capacidade	A empresa EBJ preocupa-se em ter conhecimento sobre os demonstrativos financeiros de seus clientes.
Capital	Considerando o fato de a empresa EBJ, por seu coordenador, estipular limites para a concessão de crédito, constata-se que a mesma analisa seu cliente no âmbito econômico, financeiro e patrimonial, ou seja, os recursos que possui para garantir o cumprimento da obrigação.
Colateral	A empresa EBJ certifica-se de analisar este item, uma vez que realiza a consulta do patrimônio de pessoas físicas e jurídicas, pois isso contribui caso haja a necessidade de vincular bens do cliente a um contrato de crédito, como forma de garantia de recebimento.
Condições	A empresa EBJ dispõe de sistemas que visam verificar as condições financeiras e econômicas do cliente, com o intuito de realizar uma negociação segura, de maneira a garantir o recebimento dos valores.
Conglomerado	Consulta realizada a um determinado grupo, tendo em vista que seguem a mesma tendência.

Fonte: Elaborado pelo autor (2015)

Verificando a tabela, constata-se que a empresa preocupa-se em realizar consultas referentes aos seus clientes, baseando-se na fundamentação dos 6C's do crédito, uma vez que procura obter informações principalmente sobre "a saúde" da empresa com a qual irá negociar, tentando de certa maneira prevenir problemas futuros, principalmente com casos de inadimplência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a realização deste trabalho e a análise de todos os procedimentos que as organizações devem adotar para a concessão de crédito aos clientes, verifica-se a importância da adoção de tais medidas a serem seguidas, tendo em vista o atual cenário de inadimplentes.

Importante que as empresas utilizem de critérios rigorosos na concessão de crédito, tornando a negociação segura, para ambas as partes, evitando, sobretudo, que venham a evitar perdas em decorrência dos clientes inadimplentes, protegendo o patrimônio, resguardando principalmente a contabilidade da empresa.

Contudo, mesmo que diante de todas as medidas adotadas pela empresa, trata-se de uma atividade de elevado risco, motivo pelo qual tanto foi comentada a relevância de que a análise de crédito seja um processo extremamente criterioso, pois dele resultará em uma negociação segura.

Baseado nestas considerações então se buscou neste estudo verificar o processo de concessão de crédito adotado pela empresa do ramo cerâmico, EBJ Revestimentos Cerâmicos, localizada no município de Cocal do Sul.

O processo desenvolvido pela empresa analisada é satisfatório, pois os envolvidos utilizam de critérios rigorosos para então efetuar a negociação com o cliente, concedendo o crédito.

A empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos possui um sistema formalizado, apresentando uma política de crédito adequada, com regras claras e definidas para conceder o crédito aos clientes, gerando segurança na negociação e principalmente, possibilitando resgatar parte de seus prejuízos no caso de inadimplência, minimizando de certa forma as perdas e danos.

Pelo porte da empresa, constata-se que as perdas são pequenas comparando com o número de negociações realizadas, principalmente por serem negociações de valores consideráveis e, caso a concessão de crédito seja feita sem a adoção das medidas necessárias, dependendo do índice de inadimplência, podem comprometer de maneira a comprometer com a empresa.

A empresa procura adotar medidas objetivando reduzir significativamente o risco de inadimplência, assumidos na concessão de crédito.

Analisando os procedimentos da empresa estudada e o embasamento teórico realizado neste trabalho, acredita-se que a empresa apresenta um bom sistema para realizar a concessão de crédito, não apresentando carências e tampouco falhas.

Todas as recomendações são seguidas por todos os setores até a concessão de crédito. A preocupação dos envolvidos na negociação é compreensível frente aos sérios problemas que a empresa pode vir a enfrentar com a inadimplência, buscando sempre obter os resultados almejados.

REFERÊNCIAS

ANGELO, Claudio Felisoni de. SILVA, José Augusto Giesbrecht da, et al. **Finanças no Varejo: gestão operacional**. Editora Atlas. 2º ed. São Paulo. 2000.

ASSAF NETO, Alexandre; SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Administração do Capital de Giro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002

BERNI, Mauro Tadeu. **Operação e concessão de crédito: os parâmetros para a decisão de crédito**. São Paulo. Editora Atlas, 1999. 140 p.;

BLATT, Adriano. **Avaliação de Risco e Decisão de Crédito: um enfoque prático**. São Paulo: Nobel, 1999;

BODIE, Zvi; MERTON, Robert C. **Finanças**. Porto Alegre: Bookman, 1999;

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e técnicas de administração financeira**. Ed. Atlas. São Paulo. 1989;

BRAGA, R. **Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira**. Atlas, 1995;

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira**. São Paulo: Atlas, 2009;

BRASIL, Casa da moeda. **Origem do dinheiro**. Disponível em: <<http://www.casadamoeda.gov.br/portalCMB/menu/cmb/sobreCMB/origem-dinheiro.jsp?sbMuseu=active>>. Acesso em: 11 ago. 2015;

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. São Paulo: Saraiva, 2002;

BRITO, Osias Santana. **Gestão de riscos: uma abordagem orientada a riscos operacionais**. Ed. Saraiva. São Paulo. 2007. 246 p.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2008;

FORTE, José Carlos. **Aspectos básicos das garantias reais e pessoais**. Classe Contábil. 2004. Disponível em: <http://www.classecontabil.com.br/artigos/ver/358> Acesso em: 8 ago. 2015;

FULGENCIO, Paulo Cesar. **Glossário Vade Mecum: administração pública, ciências contábeis, direito, economia, meio ambiente**. Ed. Mauad X. Rio de Janeiro. 2007. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=i3ztZnKEpOoC&pg=PA306&dq=as+garantias+reais+e+pessoais&hl=pt-BR&sa=X&ei=hVUzUoSQFYO29QTPzIHgAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=as%20garantias%20reais%20e%20pessoais&f=false>> Acesso em: 8 ago. 2015;

GITMAN, L. J. **Princípios de Administração Financeira**. 10º Ed, São Paulo: Pearson Education, 2004;

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 12º edição. E ed. Pearson. São Paulo. 2010. 775 p.;

HOJI, Masakazu. **Administração financeira: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 1999. 428 p.;

JUNIOR, Lemes Júnior; RIGO, Claudio Miessa; CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo. **Administração Financeira: Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras**. 3ª Ed. Rio de Janeiro. Ed. Elsevier, 2010. 603 p.;

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003;

LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Crédito, cadastro e cobrança**. São Paulo: Atlas, 1998;

MARQUEZ, Wagner Luiz. **Contabilidade Gerencial à necessidade das empresas**. 3ª ed. 2011. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=62ukFSz3pKoC&printsec=frontcover&dq=contabilidade+gerencial&hl=ptBR&sa=X&ei=_DoyUq_MFJSE9QSApIDQBA&ved=0CEIQ6AEwAw#v=onepage&q=contabilidade%20gerencial&f=false>. Acesso em: 25 set. 2014;

MATHIAS, Maria Ligia Coelho. **Direito civil: direitos reais**. São Paulo: Atlas, 2005.

MEGLIORINI, Evandir; VALLIM, Marco Aurélio. **Administração financeira: uma abordagem brasileira**. Ed. Pearson Prentice Hall, São Paulo. 2009. 251 p.;

MIRANDA, Maria Bernadete. **Curso teórico e prático dos títulos de crédito**. 1 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006;

MOREIRA, Cláudio Filgueiras Pacheco. **Manual de contabilidade bancária**. Editora Elsevier. 2 ed. Rio de Janeiro. 2008;

OLIVEIRA, Silvio L. de. **Tratados de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999;

ORTOLANI, Edna Mendes. **Operações de crédito no mercado financeiro: modalidades, aspectos legais e negociais, matemática financeira aplicada, esquemas gráficos, riscos associados a produtos, operacionalização**. São Paulo. Ed. Atlas, 2000. 206 p.;

PADOVEZE, Clovis Luíz. **Contabilidade Gerencial**. IESDE Brasil S.A. Curitiba. 2012. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=phJkhgva1_4C&pg=PA86&dq=politica+de+cr>

%C3%A9dito&hl=ptZR&sa=X&ei=MKlxUobxEpPu9ASlilG4Cg&ved=0CGgQ6AEwCQ#v=onepage&q=politica%20de%20cr%C3%A9dito&f=false> Acesso em: 13 set. 2014;

PEREIRA, Airton Gil Paz. **Tudo sobre cadastro, crédito e cobrança**. Ed. Nobel. São Paulo, 1991. 108 p.;

PERKTOLD, Carlos. **A cultura da confiança: do escambo à informática**. Belo Horizonte: Arte e Cultura, 2008;

SALAZAR, Albuja. **Contabilidade financeira**. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=ukcXcj9JgtUC&printsec=frontcover&dq=contabilidade+financeira&hl=ptPT&sa=X&ei=8AOBUej6E4WQ9gTYioDoCw&ved=0CDMQ6AEwAA>> Acesso em 01 maio 2014;

SANTOS, Edno Oliveira dos. **Administração financeira da pequena e média empresa**. São Paulo. Ed. Atlas, 2001;

SANTOS, Jose Odalio dos. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**, São Paulo, Atlas, 2003;

SANTI FILHO, A. **Avaliação de riscos de crédito: para gerentes de operações**. São Paulo: Atlas, 1997;

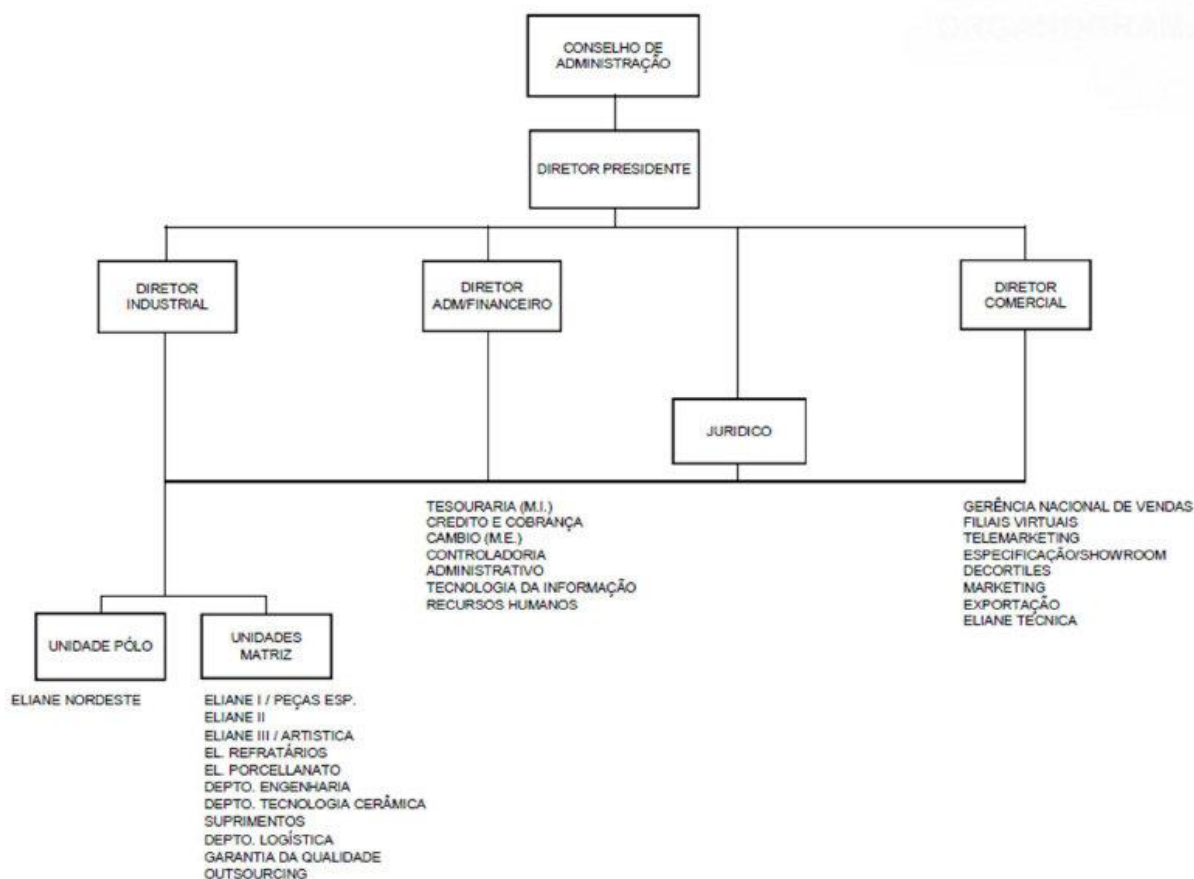
SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos**. 5. Ed. Editora Atlas. São Paulo. 2000;

SILVA, José Pereira da. **Análise Financeira das Empresas**. 3. ed., São Paulo: Atlas, 1997;

SILVA, Rubens Filinto da. **A análise de crédito para empresas de factoring**. São Paulo: Hedge, 2004;

ANEXO(S)

ANEXO I – Organograma referente à estrutura funcional da empresa EBJ Revestimentos Cerâmicos.



ANEXO II – Ficha Cadastral

CADASTRO DE CLIENTES				
Razão Social				
Nome Fantasia		Suoessora de:		
Endereço:	Número	Complemento		
Bairro:	CEP	Cx Postal		
Cidade:			Estado:	
Telefone:	Fax:	e-mail:		
CNPJ:	Insc. Estadual:	Reg. Junta Comercial:		
End. Cobrança:	Número	Complemento		
Bairro:	CEP	Cx Postal		
Cidade:			Estado:	
Telefone:	Fax:			
Ramo de Atividade			Data de fundação	
Ligações a outras Emp - nome	CNPJ			
Capital (R\$):	Comprador:			
ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE				
Nome	CPF	Cargo	Part no Capital	%
REFERÊNCIAS COMERCIAIS				
Nome	Telefone			
REFERÊNCIAS BANCÁRIAS				
Banco	Agência	Endereço	Telefone	