

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
EMPRESAS**

MAIARA CEMIN

**ESTUDO DOS FATORES QUE INFLUENCIAM OS CLIENTES DO
COMÉRCIO DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA - SC A SE
TORNAREM INADIMPLENTES**

CRICIUMA, JUNHO DE 2011.

MAIARA CEMIN

**ESTUDO DOS FATORES QUE INFLUENCIAM OS CLIENTES DO
COMÉRCIO DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA - SC A SE
TORNAREM INADIMPLENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense.

Orientador: Prof. Dr. Abel Corrêa de Souza

CRICIUMA, JUNHO DE 2011.

MAIARA CEMIN

**ESTUDO DOS FATORES QUE INFLUENCIAM OS CLIENTES DO
COMÉRCIO DE BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA - SC A SE
TORNAREM INADIMPLENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso, aprovada pela banca examinadora para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração, no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense.

CRICIÚMA, 27/06/2011

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Abel Corrêa de Souza – (UNESC) – Orientador

Prof. Leopoldo Pedro Guimarães Filho – Mestre – UNESC

Prof. Evaldo Lourenço de Lima – Especialista – UNESC

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, que me iluminou e me deu forças em todos os momentos difíceis.

Ao meu orientador Abel Corrêa de Souza e os professores do curso de Administração que apoiaram e dividiram seus conhecimentos.

A CDL de Balneário Arroio do Silva pela disponibilidade de tempo e de utilização dos documentos.

A todos que de qualquer forma estiveram presente dando força e apoio.

Aos meus pais Nelson e Luciane e meu namorado Diego pela paciência e compreensão pelo tempo que estive a realizar o meu trabalho.

"Para ter um negócio de sucesso, alguém, algum dia, teve que tomar uma atitude de coragem."

Peter Drucker

RESUMO

CEMIN, Maiara. **Estudo dos fatores que influenciam os clientes do comércio local do município de Balneário Arroio do Silva - SC a se tornarem inadimplentes**. 2011. 72 f. Monografia do Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

Esta monografia tem como finalidade pesquisar o perfil dos inadimplentes e também os números da inadimplência do comércio de Balneário Arroio do Silva, mostrando as causas e razões para que isso aconteça dentro do município. O comércio vem sendo constantemente prejudicado quando o assunto é inadimplência. Os clientes buscam seus comércios para a abertura de crédito, de acordo com as políticas da empresa ele é prestado ou não. As promoções que as organizações promovem chamam vários tipos de consumidores, pelo desejo da compra, o que é um problema para inadimplência, sendo que maior o número de vendas, maior o perigo. Os estudos realizados buscaram coletar os dados, observar e descobrir o perfil dos inadimplentes das empresas estudadas. O estudo desenvolvido demonstrou que existem várias formas de prevenção para que o comércio possa vender com segurança prevenindo o problema da inadimplência.

Palavras-chave: Crédito. Inadimplência. Prevenção. Cadastro.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - As Primeiras Funções do Processo de Administração	13
Figura 2 - O Que é a Administração	14
Figura 3 - A Natureza Interativa do Processo Organizacional	15
Figura 4 - As Premissas do Planejamento	21
Figura 5 - Uma Organização é um Sistema de Trabalho que Transforma Recursos em Produtos e serviços	22
Figura 6 - A Função de Controlar Dentro do Processo Administrativo	26
Figura 7 - Influência Sobre Indivíduos ou Grupos	27
Figura 8 - Três Componentes do Processo da Liderança	28
Quadro 1 - Distribuição dos Inadimplentes por Sexo	53
Quadro 2 - Distribuição dos Inadimplentes por Faixa de idade	54
Quadro 3 - Distribuição dos Inadimplentes por Estado Civil	55
Quadro 4 - Distribuição dos Inadimplentes por Bairros	56
Quadro 5 - Distribuição dos Inadimplentes por Grau de Escolaridade	57
Quadro 6 - Distribuição dos Inadimplentes por Renda	58
Quadro 7 - Distribuição dos Inadimplentes que são Barrados na Compra	59
Quadro 8 - Distribuição dos Inadimplentes por Motivos	60
Quadro 9 - Distribuição dos Inadimplentes por Tamanho de Dívida	61
Quadro 10 - Distribuição dos Meses com Maior Inadimplência	62

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 OBJETIVO GERAL	11
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO	13
2.2 EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO	16
2.3 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	19
2.3.1 Planejamento	19
2.3.2 Organização	22
2.3.3 Direção	24
2.3.4 Controle	25
2.3.5 Liderança	27
2.4 AREAS OPERACIONAIS	29
2.4.1 Recursos Humanos	29
2.4.2 Produção	30
2.4.3 Financeira	31
2.5 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	32
2.5.1 Controladoria	33
2.5.2 Tesouraria	34
2.6 O PAPEL DO ADMINISTRADOR FINANCEIRO	34
2.7 INADIMPLÊNCIA	35
2.8 CADASTRO	37
2.9 CRÉDITO	39
2.10 OS CÍCLOS DO CRÉDITO	42
2.10.1 Caráter	42
2.10.2 Capacidade	43
2.10.3 Condições	43
2.10.4 Capital	44
2.10.5 Colateral	44

2.11 COBRANÇA	45
2.12 COMÉRCIO VAREJISTA.....	45
2.13 SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CREDITO - SPC	46
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	49
3.1 TIPOS DE PESQUISA	49
3.1.1 Pesquisa Bibliográfica	49
3.1.2 Pesquisa Descritiva.....	50
3.2 ABORDAGEM DA PESQUISA.....	50
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	50
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	51
4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA	51
4.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA	53
4.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA PESQUISA	63
5 CONCLUSÃO	66
REFERÊNCIAS.....	68
APÊNDICE.....	73

1 INTRODUÇÃO

Atualmente com um aumento das empresas do comércio varejista, torna-se cada vez mais comum, promoções e liquidações e, devido a alta concorrência, isso acaba se tornando altamente atrativo para os clientes.

Alguns clientes conseguem usufruir essas promoções e liquidações da melhor maneira, mas na grande maioria, os consumidores acabam gastando mais do que podem, conforme o salário que recebem. Assim, acaba gerando um descontrole financeiro dos consumidores que, por sua vez, têm seu nome incluso no banco de dados das instituições que prestam serviços de proteção ao crédito.

A inadimplência tem se tornado um problema para as empresas do ramo varejista, muitas vezes ocasionado pela falta de controle adequado da análise de crédito da própria empresa. Com o intuito de facilitar a venda, empresas optam por vender seus produtos de forma parcelada, em um número de parcelas elevado, que induz o comprador a efetuar compras diversas em diversas empresas. Este fato, o de comprar em diversas empresas, muitas vezes, no mesmo dia, acaba por fazer com que o comprador se torne inadimplente em uma ou em todas as empresas, gerando inadimplência no comércio local.

A inadimplência dos consumidores no comércio local gera uma 'gangorra'. O cliente não paga e a empresa também não paga seu(s) fornecedor(es). Esta corrente, se prolongada ao longo do tempo pode fazer 'vítimas' dos dois lados.

Para uma maior proteção da inadimplência as empresas devem buscar desenvolver políticas de crédito baseadas em dados e informações dos clientes e do comércio local e/ou das instituições de proteção ao crédito. As informações seguras e embasadas em documentos que devem ser solicitados na abertura do crediário e, também, criando limites de crédito de acordo com a renda, devidamente comprovada, por certo, ter-se-á uma inadimplência administrável.

Este trabalho tem como objetivo demonstrar ao comércio varejista de Balneário Arroio do Silva, formas de evitar a inadimplência no município.

A pesquisa desenvolvida e analisada irá mostrar ao comércio o perfil e os fatores que influenciaram a inadimplência nas empresas e, também, em quais épocas os inadimplentes possuem maior dificuldade para liquidar suas obrigações e,

assim, essas informações poderão servir de proteção para as vendas no comércio de Balneário Arroio do Silva-SC.

1.1 PROBLEMA

Quais os fatores que influenciam a inadimplência no comércio local do município de Balneário Arroio do Silva-SC?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar os fatores que influenciam os clientes do comércio de Balneário Arroio do Silva, SC a se tornarem inadimplentes.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar o perfil dos clientes de Balneário Arroio do Silva;
- b) Identificar os períodos em que ocorre inadimplência no comércio local;
- c) Apresentar sugestões a partir dos resultados obtidos na pesquisa.

1.3 JUSTIFICATIVA

Torna-se importante atingir este objetivo, pois atualmente sabe-se que o município em questão possui um alto índice de inadimplência, porém se desconhece os fatores responsáveis pela inadimplência. Inicialmente presume-se que não há uma consulta prévia padronizada, que vise a certificação do crédito do cliente. Mas torna-se fundamental ir além destas meras cogitações e diagnosticar as razões que fazem o cliente não se tornar um pagador assíduo.

Vale ainda mencionar, que este estudo se apresenta oportuno primeiramente porque atualmente não se tem um estudo desta profundidade, além de ser útil ao CDLs do município que até o presente momento se apresenta preocupado com esse cenário. Não se pode deixar de considerar que os resultados

deste estudo poderão orientar as empresas locais, a criarem métodos de análise de crédito, que visem uma venda mais segura.

Assim, o presente estudo se apresenta relevante tanto para o CDL de Balneário Arroio do Silva, para a acadêmica e para a Universidade. Para o CDL, pois obterá informações mais fidedignas quanto ao comportamento dos consumidores do comércio varejista do município em questão. Para a pesquisadora, pois poderá conhecer o que influencia esse aumento da inadimplência, buscará saber quais os fatores que ocasionam a inadimplência, e assim podendo de forma mais conclusiva, ajudar e auxiliar o comércio local de Balneário Arroio do Silva a reduzir e controlar esta inadimplência.

Finalmente, este estudo torna-se viável, pois a acadêmica é gestora da CDL de Balneário Arroio do Silva, já trabalha aproximadamente a três anos, e assim possui acessibilidade a todos as informações possíveis acerca do assunto que será exposto nesse projeto.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico, será exposta a fundamentação teórica deste estudo, buscando ressaltar assuntos relacionados à área da administração financeira, direcionados ao tema escolhido, a fim de embasar teoricamente a problemática apresentada.

2.1 CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO

Nas palavras de Maximiano (2008), a administração é uma arte, pois envolve a aplicação de aptidões. As organizações podem apresentar eficiência ou ineficiência, ou até mesmo as duas ao mesmo tempo, tudo isso depende da maneira como o administrador realiza suas aptidões.

Segundo Daft (2005), uma função importante da administração é identificar a importância do papel de todos dentro das organizações, gerentes e presidentes reconhecem que a única maneira de alcançar os seus objetivos e as metas das empresas, será pelo empenho de todos dentro da organização.

Nas palavras de Maximiano (2007, p.8):

A administração é um processo dinâmico, que consiste em tomar decisões sobre o uso de recursos, para realizar objetivos. Os processos de administrar compreendem cinco processos principais interligados: planejamento, organização, liderança, execução e controle, conforme figura a seguir:

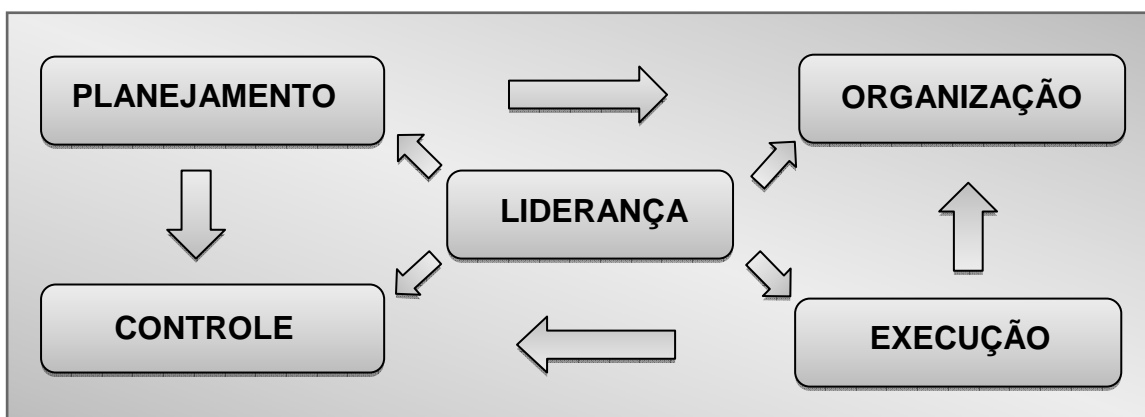


Figura 1 As primeiras funções do processo de administração.

Fonte: Maximiano (2007, p.08)

Para Daft (2005), a administração é vista como universal, pois ela utiliza os recursos das empresas para alcançar objetivos e obter um desempenho maior em todos os tipos de empresas comerciais e sem fins lucrativos.

Para Maximiano (2008), primeiramente a administração significa ação. Administrar é um procedimento dinâmico em que se tomam decisões e a realizam-se ações, e essas ações compreendem em cinco processos:

- Planejamento: é um processo onde define os objetivos, os recursos e as atividades;
- Organização: definição e divisão do trabalho e os recursos necessários para realização de metas, e divide as atribuições de responsabilidade e autoridades dos colaboradores;
- Liderança: método que assegura a realização de objetivos dos colaboradores;
- Execução: é a realização de atividades planejadas, consumindo recursos, para alcançar metas;
- Controle: assegura que as metas serão alcançadas e se necessita de modificações.

Segundo Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), administração pode ser determinada como um trabalho com recursos humanos, financeiros e materiais, para alcançar metas das empresas através da execução das funções administrativas. Pode ser observado na figura abaixo, onde o alvo da administração é organizar e alcançar os objetivos das empresas.

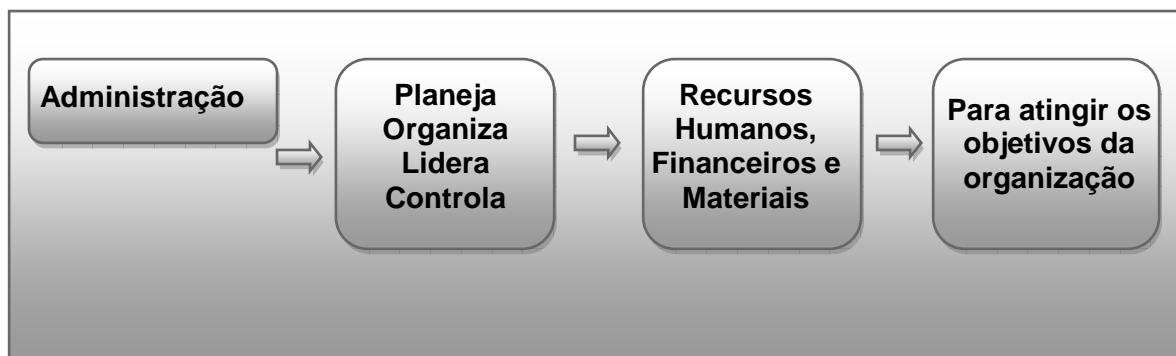


Figura 2 O que é administração

Fonte Megginson, Mosley e Pietri Jr. (1998, p.10)

De acordo com Chiavenato (2004), a função da administração é explicar os objetivos da empresa e realizar em uma atuação empresarial, por meio de planejamento, organização, direção e controle.

Segundo Maximiano (2000, p.26), a administração é um processo de tomar decisões e realizar ações que compreende quatro processos principais interligados: planejamento, organização, execução e controle.

Conforme Stoner e Freeman (1994), a administração possui o procedimento de planejar, organizar, liderar e controlar os trabalhos realizados pela as equipes dentro da empresa e o uso de todos os recursos disponíveis na organização para alcançar os objetivos desejados. Esses procedimentos realizados dentro das empresas são desenvolvidos de um modo ordenado, onde os administradores independente de suas capacidades ou habilidades participam das atividades relacionadas visando alcançar seus objetivos, conforme figura abaixo.

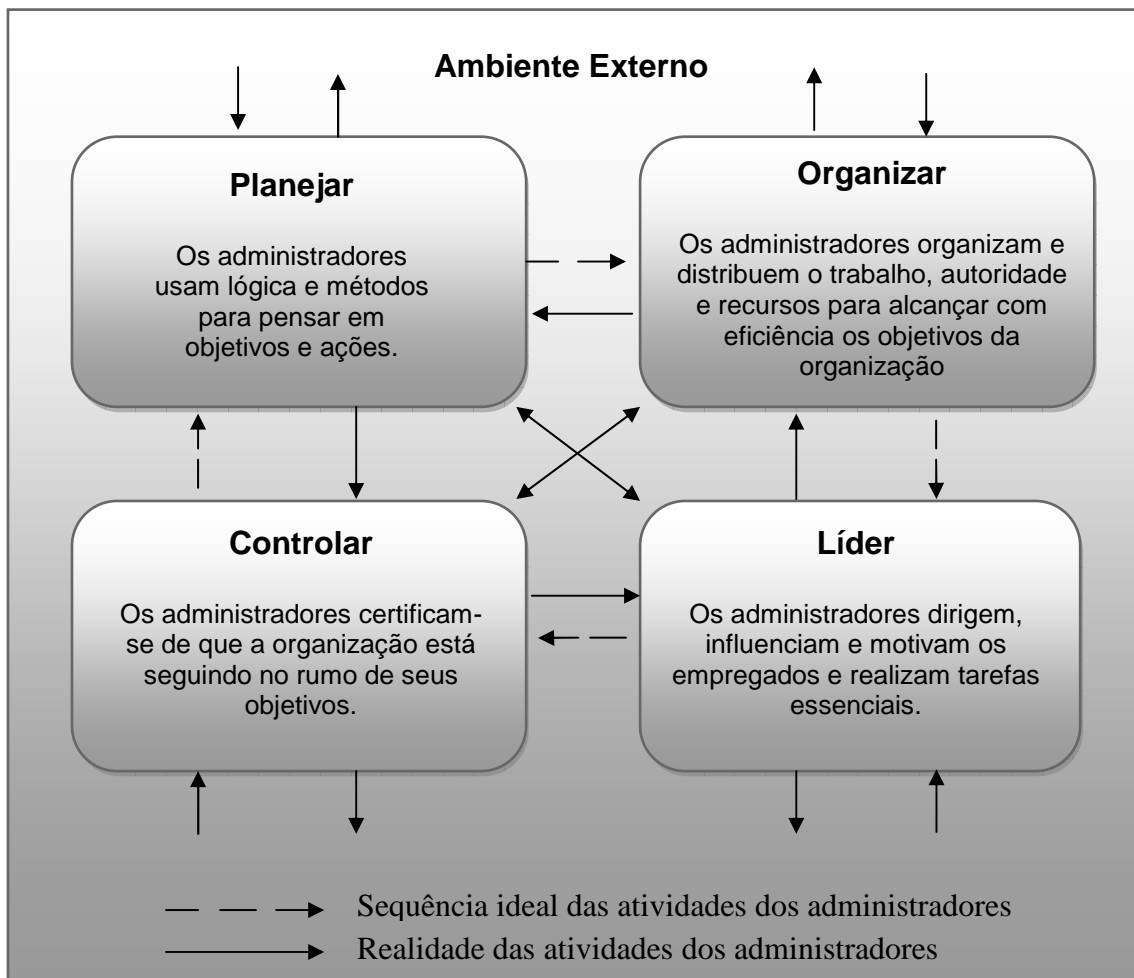


Figura 3 A natureza interativa do processo organizacional.

Fonte Stoner e Freeman (1994, p. 05)

Para Daft (2005, p.5), administração é o alcance de metas organizacionais de maneira eficaz e eficiente por meio de planejamento, organização, liderança e controle dos recursos organizacionais.

Conforme Stoner e Freeman (1994), a administração é o método de planejar, organizar, liderar e controlar os esforços atingidos pelos componentes da empresa e o uso de todos os outros recursos da empresa para atingir os objetivos determinados.

Portanto, para Chiavenato (2006), a administração abandonou a idéia de apenas prestação de serviço ou supervisão. A administração atualmente tem como função explicar e estudar os objetivos da organização e modificar em iniciativa através do planejamento, organização, direção e controle e a ajuda de todas as áreas da organização.

2.2 EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

Conforme Kwasnicka (1986), a administração na antiguidade nunca foi descoberta obras que confirmam o seu desenvolvimento, porém a construção de grandes obras como as pirâmides e administração sobre o Império Romano, já demonstravam um conhecimento sobre a área da administração.

De acordo com Kwasnicka (1987), pode-se usar também a civilização da Babilônia como exemplo de administração, pois o Código de Hamurábi se estabelece de um documento com leis que buscava encaminhar a população no princípio de trabalho.

Para Kwasnicka (1987), a administração é algo recente, várias histórias evidenciam formas e organizações de trabalho que comprovam o início da administração. Conforme algumas histórias da bíblia conseguem-se identificar como era a organização das classes e, além disso, os dez mandamentos é uma forma de administração, pois se demonstra regras organizacionais na qual buscava conservar os ideais do grupo. Os hebreus desenvolveram princípios básicos da administração, pois Êxodo que foi um empreendimento desenvolvido por Moisés, foi um trabalho gerencial, pois foi realizada uma política de descentralização de decisão, onde se foi desenhado os organogramas, na qual são usados atualmente.

De acordo com Kwasnicka (1986), Roma usou um modelo semi-industrial na indústria de armas, na produção de cerâmica para o comércio mundial e, além disso, o sistema rodoviário foi bem desenvolvido para o escoamento de seus produtos.

Conforme Kwasnicka (1986), a revolução industrial mostrou a modificação na cultura, pois suas estruturas encontravam-se inadequadas para a nova sociedade. Muitos governos estavam ligados às estruturas do feudalismo, com isso se viu a necessidade de ser reestruturado e aplicar uma nova realidade aos problemas sociais.

Segundo Kwasnicka (1986), a revolução industrial apresentou um avanço para o comércio, começou a utilizar máquinas mais bem desenvolvidas, utilizando mão-de-obra em grande escala e a produção sendo em uma escala maior, assim começaram atender mercados maiores e mais longes, assim aumentando a concorrência entre os mercados.

Para Kwasnicka (1987), os primeiros estudos formais sobre administração, foram realizados por Frederick Winslow Taylor, pois sentiu a necessidade de aperfeiçoar a qualidade no produto, e reduzir custos na produção, idéias que eram ligadas a produção. Conforme seu estudo identificou que esses problemas eram decorrentes da falta de padrão de comportamento, e de uma eficaz direção para a tomada de decisão de problemas específicos, que geravam a diminuição no nível de produção e também problemas de relacionamento entre os colaboradores.

De acordo com Kwasnicka (1987), Max Weber com suas idéias foi quem marcou o início na abertura de uma discussão para vários tipos de organizações. Por isso que ele seja um dos autores que sofreu muitos julgamentos porque seus princípios administrativos buscavam se harmonizar com os governos, onde no começo da evolução administrativa isso era uma prática comum nas empresas.

Conforme Kwasnicka (1987), a teoria clássica da administração buscou formar um princípio de política racional, na qual desenvolvia um rumo para as tarefas e evitava um desempenho não desejável. Essa teoria era importante, pois uma atuação coordenada e consistente na organização proporcionava uma maior segurança à organização e seus funcionários podiam organizar suas ações.

Segundo Kwasnicka (1987), segunda abordagem da escola clássica mantém a preocupação para a unificação dos métodos ao nível operativo.

Para Kwasnicka (1987), com o esquecimento do tratamento das pessoas dentro das empresas pela escola clássica, foram deixadas um espaço para os estudiosos desenvolverem e estudarem um campo na qual não era explorado. Com a ideia de abordar mais a área de Recursos Humanos foi criada a Escola Neoclássica, na qual era constituída basicamente pelos princípios da relação de RH.

De acordo com Kwasnicka (1987), o movimento estruturalista buscava estudar a organização através de pesquisas metodológicas de sua estrutura, na qual baseava suas reclamações nas escolas e abordagens antigas.

Conforme Kwasnicka (1987), a abordagem comportamental se tornou conhecida pelos estudos realizados pela Fundação Ford, que buscava conhecer de maneira mais objetiva o comportamento dos funcionários. Desenvolveu-se uma pesquisa que duraram seis anos, na qual no encerramento da mesma foi criada a Fundação para Pesquisa em Comportamento Humano. Essa fundação buscava fornecer suporte para pesquisas sobre o comportamento. A abordagem comportamental foi um estudo e uma observação do comportamento humano nas organizações, não somente com os indivíduos, mas também com o grupo em geral e os complexos organizacionais.

Segundo Kwasnicka (1987), a escola moderna de administração buscava aperfeiçoar a eficácia da organização. Essa teoria buscou diminuir a rigidez e amenizar aspectos da estrutura clássica, estava diretamente preocupada com a concepção da organização e também com o seus funcionários.

Para Kwasnicka (1987), a abordagem sistemática se preocupava definir uma única ciência na qual fossem atingidas todas as escolas e abordagens apresentadas por estudiosos. Ou seja, ela buscava apresentar de forma mais abrangente todo o conhecimento já adquirido no decorrer dos anos.

Segundo Kwasnicka (1987), a abordagem contingencial é vista como a resultante da abordagem sistemática, uma vez que tem por princípio a necessária mutação da empresa, em função dos aspectos situacionais que a afetam.

Sendo assim, Montana e Charnov (2003), finalizam destacando que a abordagem contingencial surgiu da observação de três abordagens anteriores, sendo elas a clássica, comportamental e a pesquisa operacional, sendo que a

abordagem contingencial não possui uma abordagem aplicável as dificuldades geradas na administração, mas que as necessidades de uma determinada situação ajudam a melhorar a abordagem para o problema

2.3 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Neste tema, serão apresentados os processos administrativos deste estudo, buscando ressaltar assuntos relacionados ao assunto, direcionados ao tema escolhido, a fim de embasar teoricamente a problemática apresentada.

2.3.1 Planejamento

Nas palavras de Chiavenato (2006), planejamento é uma área administrativa que vem servir de base para outras funções, na qual estipula quais metas devem ser alcançadas e de que forma deve-se proceder para alcançá-las. O planejamento busca estabelecer objetivos e traçar a melhor forma de atingi-los. Ele mostra onde buscar e chegar, como deve ser realizado, quando, de que forma e com que qual frequência.

Segundo Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), o planejamento constitui selecionar ou organizar a missão da empresa, sua finalidade e metas, e depois decidir diretrizes, planos, programas, procedimentos, métodos, sistemas, orçamentos, padrões e táticas necessárias para alcançá-los.

De acordo com Maximiano (2000, p.175), o planejamento é a técnica, ou processo, que serve para lidar com o futuro.

Para Stoner e Freeman (1994, p.5):

Planejar significa que os administradores pensam antecipadamente em seus objetivos e ações, e que seus atos são baseados em algum método, plano ou lógica, e não em palpites. São os planos que dão a organização seus objetivos e que definem o melhor procedimento para alcançá-los.

Segundo Chiavenato (2006), o planejamento tem como função a tomada de decisões sobre o que fazer antes de a ação ser obrigatória. Sob a aparência formal, planejar incide em simular o futuro almejado, constituir os cursos de ação e os meios apropriados para atingir os objetivos.

Nas palavras de Robbins (1986, p.152):

Planejamento é a principal função da Administração. E nesta função são determinados os objetivos, ocorrem as tomadas de decisões, são feitas previsões e iniciadas as estratégias, ou seja, planejamento é a decisão por antecipação do que fazer, como fazê-lo, quando fazê-lo e quem deverá fazê-lo, específica as finalidades a serem atingidas.

Segundo Chiavenato (2000), o planejamento apresenta a primeira função administrativa, na qual serve de apoio para as demais funções. O planejamento é a função administrativa que define anteriormente quais serão os objetivos que deverão ser atingidos e de que forma deve-se fazer para poder alcançar.

De acordo com Jucius e Schlender (1976, p.65), “o planejamento é a função administrativa de determinar adiantadamente o que um grupo deve fazer e quais as metas que devem ser atingidas”. Conforme Lacombe e Heilborn (2003), o planejamento tem como principal objetivo mostrar o caminho que deve ser seguido para alcançar os resultados, ou seja, o planejamento é definir antecipadamente o que, a maneira, quando e quem deve fazer.

Segundo Maximiano (2000), o processo de planejamento pode ser determinado de diversas maneiras:

- Planejar é determinar objetivos ou resultados a serem atingidos;
- É determinar elementos para possibilitar a concretização de resultados;
- É mudar a realidade, para suceder de uma situação conhecida a outra situação desejada, dentro de um espaço de tempo;
- É tomar decisões atuais que afetem o futuro, para diminuir sua incerteza.

Conforme Robbins (1986), o planejamento começa a ter início quando são pré-estabelecidos os objetivos a serem alcançados, ou seja, os objetivos possuem como função atingir as estruturas econômicas, sociais e de serviço das empresas, e com isso, os administradores possam estabelecer as atividades de acordo com cada membro da instituição e assim constituindo um reforço positivo a empresa.

Nas palavras de Chiavenato (2000, p.195), o planejamento define onde se pretende chegar, o que deve ser feito, quando, como e em que sequência.

De acordo com Maximiano (2007, p.8):

O processo de planejamento é a ferramenta para administrar as relações com o futuro. As decisões que procuram, de alguma forma, influenciar o

futuro, ou que serão colocadas em prática no futuro, são decisões de planejamento.

Segundo Robbins (2002), o planejamento tem como objetivo a definição das metas das empresas, ao firmar uma tática para o alcance dessas metas e a formação de uma abrangente hierarquia de planos para unificar e ordenar determinadas atividades.

Conforme figura abaixo Chiavenato (2000) apresenta as premissas do planejamento:

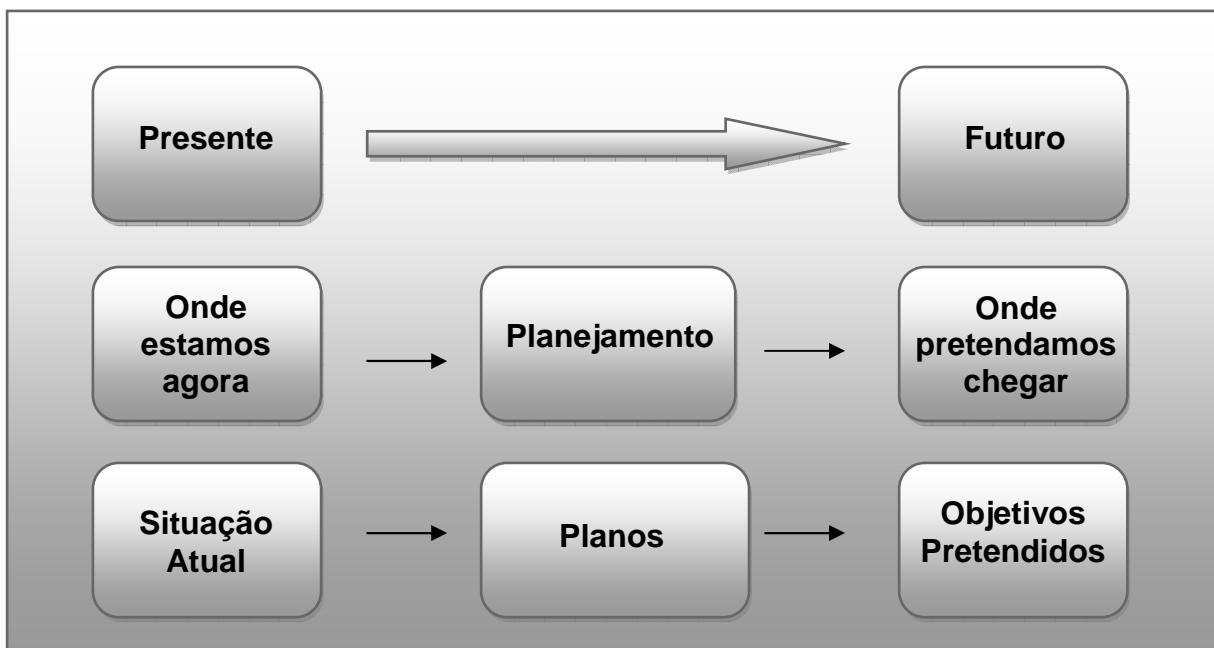


Figura 4 As premissas do planejamento
Fonte Chiavenato (2000, p.195)

Para Stoner e Freeman (1994), planejar significa que os administradores pensam antecipadamente em seus objetivos e ações, e que seus atos são baseados em método, plano ou lógica, e não palpites.

Para Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), o planejamento possui três etapas básicas:

- O estabelecimento de metas ou objetivos;
- Identificar e analisar as condições atuais e futuras que comprometam as metas;
- Desenvolver uma abordagem ordenada para atingir as metas.

Portanto, Nakagawa (1995) destaca que o processo de planejamento é ter a iniciativa de tomar decisões antecipadamente aos acontecimentos, na qual visa escolher a melhor alternativa para o futuro da empresa.

2.3.2 Organização

Conforme Maximiano (2004), organização é um princípio de trabalho que modifica recursos em serviços ou produtos.

Para Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), a organização é a função do administrador, onde procura determinar quais as soluções necessárias para atingir as metas das empresas, associar esses recursos em grupos experientes, instituir a responsabilidade a funcionários responsáveis e lhes incumbir autoridade necessária para atingir as metas.

De acordo com Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998):

Organizar é o processo de nos certificarmos que os recursos humanos, materiais e financeiros trabalhem lado a lado. O planejamento fornece a informação e as estimativas que permitem juntar esses recursos com maior eficácia.

Nas palavras de Maximiano (2007, p.4), uma organização é um sistema de trabalho que transforma recursos em produtos e serviços, conforme figura a baixo.

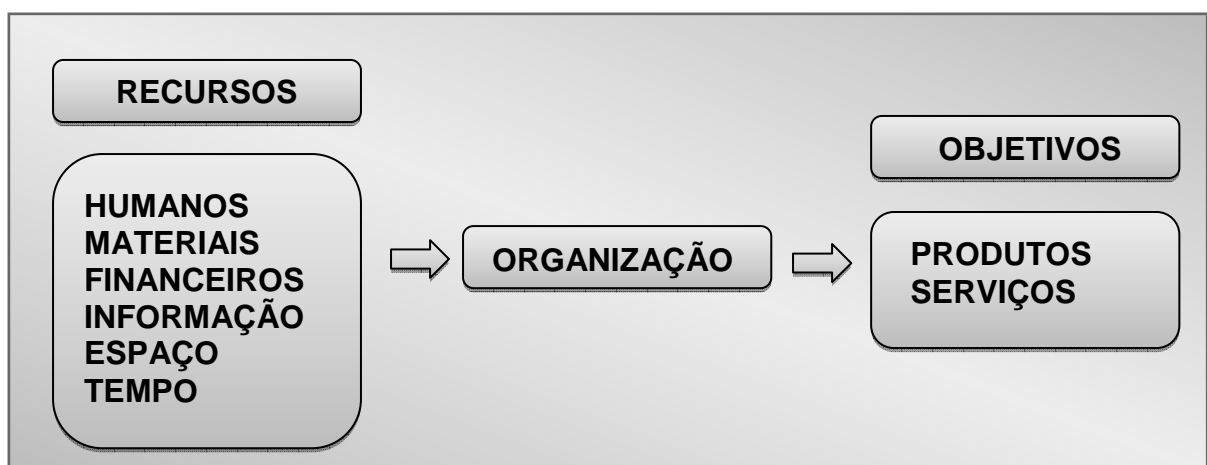


Figura 5 Uma Organização é um sistema de trabalho que transforma recursos em produtos e serviços.
Fonte Maximiano (2007, p.4)

Conforme Daft (2005, p.6), organizar é a função administrativa envolvida com a atribuição de tarefas, agrupamento de tarefas em departamentos, e a alocação de recursos para os departamentos.

Segundo Robbins (2002), a organização busca determinar o conjunto de tarefas que devem ser desenvolvidas, quem vai ser responsável por sua realização, como será realizada, quem será o responsável pela organização das tarefas e qual deve ser a decisão a ser adotada.

De acordo Maximiano (2004), as organizações fornecem às pessoas a forma de sobrevivência, em que cada indivíduo é retribuído pelo seu esforço desempenhado nas organizações, e com isso recebem salários, lucros e outras remunerações, e com isso possibilita as pessoas contrair bens e serviços necessários para sua sobrevivência. As organizações dependem de seus colaboradores para seu sucesso, pois a população em geral depende de seu desempenho para atender seus desejos e bens necessários, e para atender todas as expectativas das empresas devem ser bem conduzidas por administradores, pois com uma boa administração as empresas conseguiram atingir seus objetivos e também utilizar perfeitamente todos os seus recursos.

Segundo Daft (2008, p.10):

Organizações são entidades sociais orientadas por metas, projetadas como um sistema de atividade deliberadamente estruturados e coordenados e ligadas ao ambiente externo. O elemento chave de uma organização não é um edifício ou um conjunto de planos de ação e procedimentos; organizações são constituídas de pessoas e relacionamentos recíprocos. Uma organização existe quando as pessoas interagem entre si para desempenhar funções essenciais que ajudem a alcançar as metas.

Conforme Robbins (1986), a função da organização é instituir uma relação entre as atividades que serão cumpridas, os funcionários que irão desenvolver as atividades e os fatores físicos indispensáveis. Para organizar os recursos disponíveis o administrador necessita planejar uma estrutura organizada onde as relações de responsabilidade e autoridade irão dispor de uma configuração eficaz e eficiente para alcançar os objetivos. A fundamental preocupação na organização é a separação de tarefas a ser realizada, a divisão de grupos de trabalho e o estabelecimento de nível de comando e de autoridade e responsabilidade.

Para Stoner e Freeman (1994), a organização é o processo de arrumação e de colocação de trabalho, a autoridade e os recursos entre as pessoas de uma

empresa, onde todos possam alcançar com eficiência os objetivos propostos pela empresa.

Conforme Maximiano (2000, p.397), a organização é a principal base de autoridade no mundo contemporâneo. As modernas organizações formais transformam a liderança numa profissão e em cargos específicos.

Nas palavras de Robbins (1986, p.152):

A organização pressupõe que a estrutura seja determinada pelos critérios do desempenho ótimo; que os administradores projetem a organização para a eficácia máxima, o que inclui a inserção de componentes de conflito funcional na estrutura, que as tarefas sejam modificadas para adaptar-se as necessidades individuais; que sejam traçadas linhas claras de autoridade e responsabilidade para fornecer confiabilidade.

Conforme Maximiano (2007), a organização tem a função de proporcionar os recursos necessários as empresas, na qual, busca facilitar a realização dos objetivos. Desse modo, Lacombe e Heilborn (2003) frisam que a organização é uma equipe de indivíduos que se constitui de forma organizada para obtenção de um objetivo em comum.

2.3.3 Direção

De acordo com Jucius e Schlender (1976, p.106), “esta fase ativa da administração, como o termo implica “dirige” o grupo para metas estabelecidas numa fase anterior de planejamento”.

Para Jucius e Schlender (1976), o administrador dá ordens e informações para seus colaboradores no intuito de evitar desvios não esperados, com isso busca manter uma visão apropriada seguindo um caminho sem erro. O administrador sente a eficácia de sua equipe focando em um serviço que busca evitar um desempenho com erros para que seja evitado assim um retrabalho para correção de erros.

Sendo assim, Jucius e Schlender (1976), finalizam destacando que a direção é uma área da administração que é responsável pela operação e organização, onde executa os planos traçados.

2.3.4 Controle

De acordo Lacombe e Heilborn (2003) controle é uma área da administração que busca ajustar e corrigir o desempenho de seus colaboradores, e assim buscando atingir as metas e objetivos impostos pela empresa.

Nas palavras de Chiavenato (2000, p.205): a finalidade do *controle* é assegurar que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos.

Conforme Lacombe e Heilborn (2003), o controle busca medir e seguir algo, em que supervisiona resultados já previstos e compara os ganhos e com isso toma as medidas necessárias, ou seja, o controle é uma forma de medir a atuação juntamente com os objetivos e metas já decididos antecipadamente, incluindo a arrecadação e a análise de informações importantes, e assim podem observar problemas e desvios e tomar as decisões corretas para ajustar os desvios ocorridos.

Para Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), controlar é delinear meios para se ter certeza de que o desempenho planejado seja realmente atingido.

Segundo Chiavenato (2000), controle incide basicamente em um processo que guia a atividade realizada para um fim previamente especificado.

Nas palavras de Maximiano (2007, p.189):

Controle é o processo de produzir e usar informações para tomar decisões, sobre a execução de atividades e sobre os objetivos. As informações e decisões de controle permitem manter uma organização ou sistema orientado para seu objetivo. [...] O processo de controle fornece informações e possibilita tomar decisões sobre: objetivos que devem ser atingidos por uma organização ou sistema; desempenho da organização ou sistema em comparação com os objetivos; riscos e oportunidades no trajeto desde o início das atividades até o objetivo; a eventual necessidade de mudar o objetivo.

De acordo com Maximiano (2007), controlar é assumir decisões que tem por objetivo manter o sistema na direção desejada e que com base em informações sucessivas sobre os exercícios do próprio sistema e sobre os objetivos.

Segundo Megginson, Mosley e Pietri Jr (1998), a função controle envolve cinco etapas, sendo elas:

- Constituir padrões de atuação;
- Definir métodos de examinar o desempenho;
- Medir o desempenho real;
- Conferir com os padrões instituídos;

- Explorar uma iniciativa corretiva quando necessário, para que a atuação real se adapte ao padrão.

Para Stoner e Freeman (1994, p.7), Controlar é se certificar de que os atos dos membros da organização levam-na de fato em direção aos objetivos estabelecidos.

Conforme Maximiano (2000), o controle apresenta fases, conforme figura abaixo:

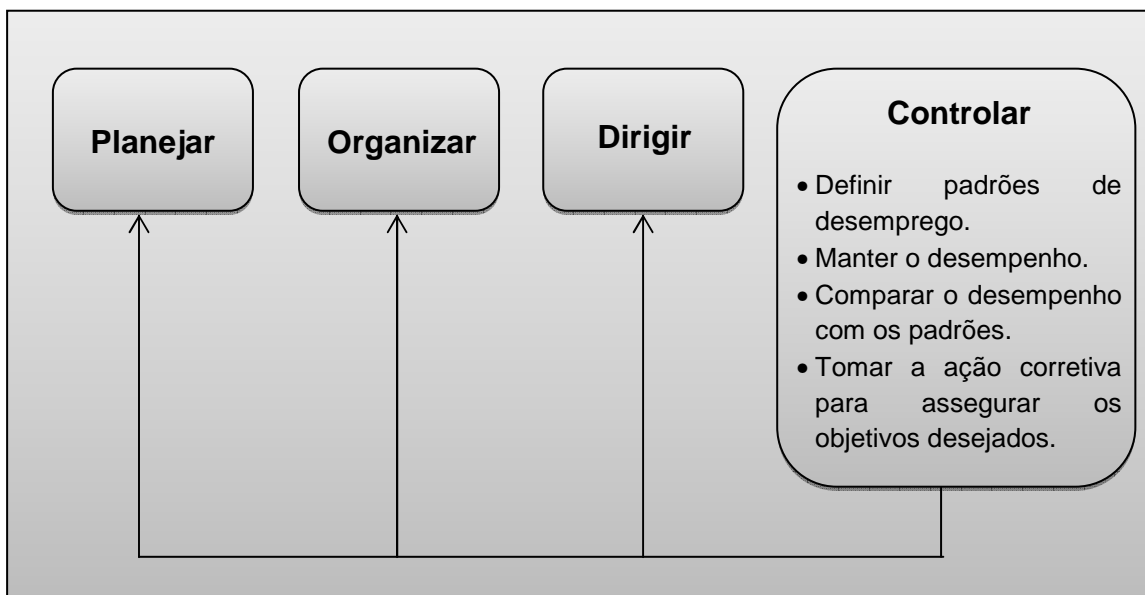


Figura 6 A função de controlar dentro do processo administrativo.

Fonte Maximiano (2000, p.201)

Segundo Robbins (2002), o controle tem como objetivo supervisionar as atividades, na qual se assegura que sejam desenvolvidas como o esperado, na qual deve ser comparado com informações pré-estabelecidas e qualquer desvio expressivo é responsabilidade do gerente correção.

De acordo com Stoner e Freeman (1994), a função controle exercida na administração, abrange três princípios:

- Constituir padrões de desenvolvimento;
- Avaliar o desempenho presente;
- Comparar esse desempenho com os padrões estabelecidos.

Conforme Daft (2005, p.476), controle organizacional é o processo de regular as atividades organizacionais para torná-las consistentes com as expectativas estabelecidas nos planos, metas e padrões de desempenho

Sendo assim, é possível concluir a partir das palavras de Jucius e Schlender (1976), que o controle é uma área da administração que busca limitar e supervisionar, onde que os projetos que foram previamente projetados sejam alcançados de forma como foram planejados, ou seja, o controle serve que cada pessoa faça certo, no momento certo no lugar e com recursos certos.

2.3.5 Liderança

De acordo com Maximiano (2000), a liderança é quando uma pessoa consegue dirigir os objetivos ou influenciar um conjunto de pessoas. Conforme figura abaixo:



Figura 7 Influência sobre indivíduos ou grupos.
Fonte Maximiano (2000, p.388)

Conforme as palavras de Maximiano (2000, p.388):

Liderança é a realização de uma meta por meio da direção de colaboradores humanos. O homem que comanda com sucesso seus colaboradores para alcançar finalidades específicas é um líder. Um grande líder é aquele que tem essa capacidade dia após dia, ano após ano, numa grande variedade de situações.

Segundo Maximiano (2000), liderança é o uso da influência para conduzir os objetivos de uma equipe e levá-los a alcançar as metas desejadas.

Para Stoner e Freeman (1994, p.7), liderança significa dirigir, influenciar e motivar os empregados a realizar tarefas essenciais.

De acordo com Maximiano (2000), liderança é uma das funções dos administradores. A liderança é a uma pessoa ou um conjunto de pessoas que exercem o papel do líder e influencia o comportamento de pessoas ou de seguidores.

Nas palavras de Maximiano (2000, p.388):

A liderança consiste em líderes que induzem seguidores a realizar certos objetivos que representam os valores e as motivações, desejos e necessidades, aspirações e expectativas, tanto dos líderes quanto dos seguidores. A genialidade da liderança está na forma como os líderes enxergam e trabalham os valores e motivações tanto seus quanto de seus seguidores.

De acordo com Maximiano (2000), a liderança não é uma qualidade da pessoa, mas sim uma combinação de quatro variáveis, sendo elas:

- Características do líder;
- Atitudes, necessidades e outras características dos liderados;
- Características da empresa, em especial a tarefa a ser realizada;
- A situação social, econômica e política.

Conforme Maximiano (2000), ao estudar a liderança é necessário a análise de três variáveis, motivação dos liderados, a natureza da tarefa e a imagem do líder, segue figura abaixo com os três componentes do processo de liderança:

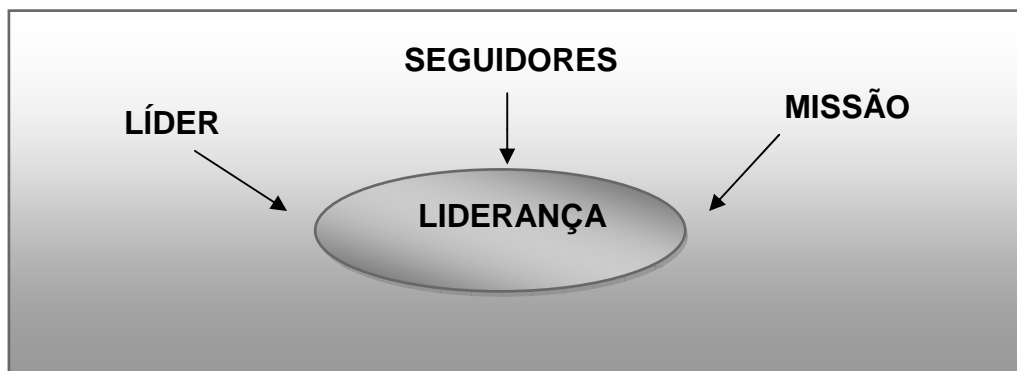


Figura 8 Três componentes do processo da liderança
Fonte Maximiano (2000, p.388)

De acordo Daft (2005), a liderança é a capacidade de influenciar pessoas no sentido da execução dos planos organizacionais.

Sendo assim, nas palavras de Stoner e Freeman (1994, p.344), liderança é o processo de dirigir e influenciar as atividades relacionadas às tarefas dos membros de um grupo.

2.4 AREAS OPERACIONAIS

Neste capítulo, serão apresentadas as áreas operacionais deste estudo, buscando mostrar assuntos relacionados ao assunto, direcionados ao assunto selecionado, a fim de embasar teoricamente a problemática apresentada.

2.4.1 Recursos Humanos

De acordo com Maximiano (2008), a área de recursos humanos tem como função, atrair e manter pessoas no qual a empresa necessita. Além disso, desenvolve atividades desde quando a pessoa não é empregada da organização até quando a pessoa se desliga da mesma, realizando funções também como planejamento de mão de obra, recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento de seus funcionários, avaliações de desempenho, remunerações, administração de pessoal e funções de pós-emprego.

Segundo Daft (2005), a administração de recursos humanos refere-se ao plano e o bom emprego dos sistemas formais em uma empresa para garantir o uso eficaz e eficiente da capacidade dos funcionários na realização dos objetivos organizacionais. Isso inclui as atividades conseguidas para atrair e desenvolver e sustentar uma energia de trabalho eficaz

Nas palavras de Stoner e Freeman (1994, p.151):

A administração de recursos humanos inclui recrutamento, treinamento e aconselhamento dos empregados; determina compensações e mantém contato com o sindicato e governo. O seu objetivo é atrair, motivar e manter os empregados necessários à organização.

Segundo Maximiano (2007), a área de recursos humanos confere várias funções sendo elas:

- Organização da Mão de Obra, verificação da quantidade necessária de pessoas para trabalhar na empresa e das responsabilidades destinadas a cada uma.
- Recrutamento e seleção, localização e obtenção de pessoas com capacidades apropriadas para cada setor da empresa.
- Treinamento e capacitação, desenvolver os potenciais dos funcionários em competências.

- Estudo do desempenho, informações sobre a atuação de cada funcionário e a descrição das ações (como conduzir para o treinamento) que possibilitam o aperfeiçoamento do desempenho.
- Remuneração, definição de estruturas de recompensas para cada funcionário por seu trabalho realizado.
- Higiene, saúde e segurança, a proteção necessária para seus funcionários dentro da empresa, e para seus familiares em alguns casos.
- Administração pessoal, realização de atividades como o registro pessoal, conservação de documentos, organização de folhas de pagamento e acompanhamento de carreira.
- Funções pós emprego, recolocação, aposentadoria e outros auxílios para antigos funcionários.

Conforme Daft (2008), as empresas que buscam relações humanas que se preocupam em coligar um mecanismo flexível com os valores internam das empresas, na qual é cedida aos colaboradores oportunidade de autonomia e desenvolvimento e a administração preocupa-se no alcance de metas, oportunidades e de treinamento, são empresas que mostram mais preocupadas com os colaboradores do que com o ambiente.

Nas palavras de Maximiano (2007, p.7):

A função dos recursos humanos, ou da gestão de pessoas, tem como objetivos encontrar, atrair e manter pessoas de que a organização necessita. Isso envolve atividades que começam antes de uma pessoa ser funcionário da organização e vão até depois que a pessoa se desliga da empresa.

Sendo assim, Ferreira (1969), finalizam destacando que a área de RH, tem como principal objetivo, elaborar e executar tarefas, além disso, desenvolver uma política destinada a promover colaboradores, competentes, habilitados e satisfeitos, presta ajuda a todos os outros setores da empresa, assim ajudando a contribuir na sua eficiência e desenvolvimento.

2.4.2 Produção

De acordo com, Maximiano (2008) o objetivo da produção é modificar insumos para produção de um produto ou serviço, para atender público-alvo, ou seja, produção é qualquer operação que fornece produto ou serviço acabado.

Conforme Kwasnicka (1986), a área da produção é uma função importante dentro de uma empresa, pois produção é uma área muito particular em cada empresa, porque apresenta um modelo muito distinto.

Nas palavras de Stoner e Freeman (1994), a produção é responsável pela mudança de matéria-prima, mão de obra e ingresso de capital em produtos ou serviços.

Para Kwasnicka (1986), a função da produção é alterar insumos para criar bens ou serviços, mesmo não apresentando uma área de modificação de insumos todas as empresas apresentam uma área de produção, pois toda organização tem um produto para oferecer a um cliente.

Sendo assim, Maximiano (2004), finalizam destacando que a produção fornece o produto ou serviço da empresa. Em qualquer empresa, encontra-se um sistema produtivo, que utiliza e modifica recursos para fornecer bens e serviços aos clientes, usuários ou público-alvo.

2.4.3 Financeira

Para Maximiano (2008) o principal objetivo da área financeira é administrar o dinheiro da organização, além disso, também protegê-la e utilizar eficientemente, buscando manter a liquidez, para com isso a empresa consiga manter seus compromissos.

Para Groppelli e Nikbakht (2002), as informações da área financeira não devem ficar focadas somente nos responsáveis por essas áreas, mas também de outros departamentos, pois assim todos poderão participai mais ativamente nos processos de decisão da empresa.

Segundo Maximiano (2004), a área financeira de uma empresa busca a proteção e a utilização correta de seus recursos financeiros, e com isso esta área tem como função manter a liquidez para que a empresa consiga cumprir com todos os seus compromissos. A área financeira compreende outras áreas da administração como a de planejamento, financiamento, controle e investimento.

Nas palavras de Stoner e Freeman (1994, p.151):

As estratégias de finança dizem respeito a aquisição e alocação de capital e a administração de capital de giro e dividendo. Diferentemente de outras estratégias funcionais, as estratégias de finanças devem ter componentes de longo e curto prazo. Alguns itens são típicos são a manutenção de

registros, os cálculos de necessidade financeira, a administração de dívidas e o relacionamento com credores.

De acordo com Gropelli e Nikbakht (2002), finanças é a utilização de vários princípios econômicos e financeiros na busca de aumentar a riqueza ou um valor total de um negócio.

Conforme Maximiano (2007), a função financeira de uma empresa tem por finalidade defender e usar eficazmente os recursos financeiros.

Nas palavras de Maximiano (2007), a função das finanças procura conservar um grau de liquidez apropriado, para que as empresas possam alcançar seus objetivos e, além disso, a função financeira abrange outras decisões, sendo elas:

- Planejamento: prever as obrigações de recursos financeiros para todas as maneiras de operação e atividade.
- Financiamento: identificação e escolha de opções de recursos.
- Controle: acompanhamento e julgamento dos resultados financeiros da empresa.
- Investimento: seleção de opções para aproveitamento dos resultados financeiros da empresa.

Segundo Gitman (2001), a finança pode ser classificada como a ciência de gerenciar os investimentos, que os indivíduos e empresas recebem e gastam ou investem dinheiro.

2.5 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

Para Gitman (1984), a área da administração financeira encontra-se fortemente vinculada as áreas de Economia e Contabilidade. A área da administração financeira é observada como uma maneira da Economia aplicada, na qual se baseia estreitamente nos idéias de economia e também na de contabilidade.

Segundo Gitman (2001), a administração financeira trabalha juntamente com as funções do administrador financeiro, pois o administrador financeiro é responsável por gerenciar os assuntos na área financeira ou também tudo que envolva negócio, sendo privada ou pública, grande ou pequena ou a também sem fins lucrativos.

De acordo com Santos (2001), a administração busca aumentar a riqueza do acionista, gerenciar a estrutura do capital da organização e os procedimentos de fusões e incorporações.

Portanto, para Kwasnicka (1986), o principal objetivo da área financeira é obter capital para sustentar o funcionamento da empresa, e isso fazer da melhor maneira, e também se preocupa em administrar o capital da empresa.

2.5.1 Controladoria

De acordo com Sanvicente (1978), controladoria tem como a principal função o controle e o fluxo de informação dentro das organizações.

Segundo Gitman (2001, p.39), “*Controller* é o funcionário responsável pelas atividades de contabilidade da empresa, tais como a contabilidade da sociedade anônima, o gerenciamento de impostos, assim como a contabilidade financeira e de custos”.

Conforme Medeiros (1999), a controladoria é a ciência que tem por papel ordenar o trabalho dos colaboradores, buscando alcançar os objetivos da empresa, formando assim dados importantes para a tomada de decisões nas empresas.

Para Morante e Jorge (2008), controladoria é um setor que foi criado no exterior e foi apresentado por grandes empresas internacionais no Brasil, é uma área importante, pois consolida a sobrevivência e o crescimento da empresa, é uma divisão que auxilia a alta administração das grandes empresas.

De acordo com Brito (2003), a função da controladoria é buscar estudar o retorno de uma transação já concretizada, onde se preocupa em analisar um evento ocorrido, ou seja, qual o resultado foi obtido.

Por fim, convém destacar a partir das palavras de Braga (1989), que o controlador é aquele desempenha as funções de assessoria, desenvolve a relação interna e busca estar envolvido com todos os setores da empresa e sempre está atento com o resultado da empresa.

2.5.2 Tesouraria

Para Sanvicente (1978), a função da tesouraria está compreendida para atividades que envolvem a manipulação de dinheiro, e a posse real de fundos, ou seja, obtenção de lucros.

De acordo com Hoji (2001), a tesouraria é um departamento de maior reconhecimento, pois todas as funções financeiras passam anteriormente pela tesouraria, e a sua intenção é assegurar os recursos e ferramentas financeiras necessárias para a conservação e viabilização dos interesses da empresa.

Segundo Gitman (2001), a tesouraria possui o cargo de administração dos recursos financeiros da empresa, sendo eles planejamento financeiro que busca a captação de recursos, tomada de determinação de desembolso de capital, administração de caixa, crédito e fundo de pensão.

Portanto, Braga (1989) destaca que o tesoureiro tem a função de desenvolver papéis executivos na organização. E que sustenta as relações externas e também conduz os recursos financeiros e é responsável pela liquidez da organização.

2.6 O PAPEL DO ADMINISTRADOR FINANCEIRO

De acordo com Fink e Grünwald (1975) o administrador financeiro desenvolve uma função operacional, onde está responsável de administrar, planejar, organizar, executar e controlar atividades financeiras das organizações.

Conforme Maximiano (2004, p.29), “o trabalho dos administradores, é administrar um processo complexo, que compreende três aspectos principais, tomar decisões, administrar pessoas e trabalhar com informações”.

Segundo Maximiano (2004), um administrador financeiro deve possuir competências como conhecimento, habilidades e atitudes, com isso estará mais preparado para desenvolver o cargo, todos esses fatores se desenvolvem a partir de experiência desenvolvida ao longo da carreira, através dos estudos e também pela convivência social e familiar.

Para Maximiano (2004, p.31), “as competências importantes para o desempenho de tarefas gerenciais agrupam-se em quatro categorias principais –

intelectuais, interpessoais, técnica e intrapessoais, essas categorias não são estanques, mas se relacionam entre si”.

Conforme Lacombe e Heilborn (2003), a essência do administrador está em obter ganhos, através dos colaboradores da equipe que ele comanda e coordena, além disso, deve sempre agir como empresário, transformando recursos em produtos, sempre buscando atingir o que é desejado pelo público-alvo e também possuir bom senso e prática, pois é necessário traçar objetivos e caminhos para as pessoas na qual coordena.

Segundo Gitman (1984), o administrador financeiro tem como função dentro da empresa avaliar as demonstrações financeiras básicas, tendo três papéis importantes, sendo eles:

1. Analisar o planejamento financeiro;
2. Administração da estrutura de ativos da empresa;
3. Administração de sua estrutura financeira.

Para Gropelli e Nikbakht (2002), a administração financeira é bastante desafiadora, pois o administrador financeiro tem a função de organizar o futuro crescimento e o rumo da empresa.

Sendo assim, Ross, Westerfield e Jaffe (1995) finalizam destacando que o administrador financeiro tem como principal atividade gerar um valor decorrente de atividades de orçamento de capital, financiamento e liquidez da empresa.

2.7 INADIMPLÊNCIA

Conforme BACEN (ANO), a inadimplência é a desigualdade entre prejuízos acumuladas e recuperações em determinado período de tempo.

De acordo com Peixoto (2009), a inadimplência é interpretada como não liquidação de um produto ou serviço na data estipulada quando é realizada a negociação entre as partes.

Para Peixoto (2009), a inadimplência é algo que se encontra na permanente na história da Economia, não se encontra restrito apenas a empresas e clientes ou em classes econômicas mais baixas, os países com menor desenvolvimento. A inadimplência é um fator que se encontra constantemente em todos os lugares, indiferente de classe ou situação que se encontra no mercado.

Conforme SEBRAE (2004), independente do ano a inadimplência apresenta-se maior nos meses de janeiro, fevereiro e março, tudo isso decorrente das compras no mês de dezembro, com isso o setor de comércio e serviços apresenta uma queda em suas atividades, decorrente desse problema, ocasionando assim um agravante às empresas, pois essas necessitam liquidar suas dívidas adquiridas nos meses anteriores.

Segundo Resende (2008), muitos fatores atualmente estão levando os clientes a se tornarem inadimplentes, sendo eles:

- Dificuldade financeira pessoal, onde impossibilitam cumprir com as obrigações;
- Desemprego;
- Descontrole financeiro;
- Compras para terceiros;
- Atraso de salário;
- Comprometimento da renda para outras despesas;
- Redução da renda;
- Doença;
- Uso do dinheiro com outras compras;
- Má fé.

De acordo com SEBRAE (2004), a inadimplência deve ser analisada, buscando saber quais os fatores causam esse problema, podendo assim as empresas buscar maneiras de evitar e controlar a inadimplência. Com isso as empresas devem examinar:

- O momento em que o cliente está realizando a compra, pois em alguns momentos a inadimplência se encontra superior em alguns meses;
- A quantidade de prestações que o cliente se encontra em atraso;
- O valor de atraso de cada prestação;
- Analisar a data de abertura da conta corrente, pois contas abertas com menos de ano apresentam alto índice de inadimplência.
- Para SEBRAE (2004), algumas normas podem ser tomadas para prevenir ou reduzir a inadimplência, algumas delas pode ser:

- Exigir a documentação ou fotocópia dos mesmos, sendo eles RG e CPF e conferir a assinatura contida neles, não aceitando que seja pronunciado pelo cliente, e sim exigir os documentos em mãos;
- Pedir comprovante de residência, de preferência dos últimos meses, assim mantendo um cadastro mais atualizado do cliente;
- Solicitar comprovante de renda, assim a empresa possui mais segurança para liberação de crédito;
- Posteriormente a esses procedimentos, devem-se buscar referências comerciais e pessoais com o intuito de possuir mais informações desse futuro cliente, e logo depois realizar consultas a banco de dados de proteção ao crédito.
- No caso, de clientes antigos sempre buscar manter atualizado o seu cadastro;
- Buscar restringir cheques que possuem conta bancária, inferiores a um ano, pois a inadimplência apresenta-se maior nesses casos.

Conforme Resende (2008, p.2), a inadimplência é o não recebimento do crédito ofertado.

Nas palavras de Resende (2008), muitas empresas do setor do comércio e de prestação de serviços, estão se sentindo desprotegidas, pois as empresas estão passando dificuldades com a inadimplência de seus clientes.

Sendo assim, Peixoto (2009), finaliza destacando que a inadimplência não pode ser considerada como um caso individual ou como uma decisão, mas sim como um conjunto de fatores internos e externos que influenciam direto e indiretamente na vida de cada pessoa, onde acaba se tornando inadimplente.

2.8 CADASTRO

Conforme Caresia (2010), o cadastro é um conjunto de dados que se recolhe de pessoas físicas ou jurídicas. Estas informações servirão de análise para determinar o grau de risco existente na operação e com isso serve de auxiliador para o limite de crédito.

Segundo Caresia (2010), o cadastro do cliente deve ser sempre bem preenchido contendo todas as informações necessárias e básicas e sempre ser atualizado, pois o cadastro é uma ferramenta de grande valia para a concessão de

crédito. Na maioria das empresas a concessão de crédito tem por apoio as informações contidas na ficha cadastral, por isso autenticidade, exatidão e confiabilidade das informações são de fundamental importância para uma análise de crédito de confiabilidade.

Nas palavras de Resende (2008), os dados de um cadastro devem sempre ser checados com base de documentos oferecidos pelos clientes, sendo eles:

- Carteira de Identidade – RG;
- Comprovante de Pessoa Física – CPF;
- Comprovante de residência;
- Comprovante de renda.

Conforme Resende (2008), a apuração da renda e do patrimônio dos clientes é crucial para designar a sua capacidade de pagamento, por isso é essencial apresentar os documentos que confirmam a situação econômica e financeira dos compradores, e os documentos mais usados para essa análise é:

- Carteira Profissional;
- Contra-Cheque;
- Declaração anual de imposto de renda;
- Escritura registrada de imóvel;
- Certificado de registro e licenciamento de veículo.

Para Resende (2008), mesmo as organizações utilizando as práticas citadas acima para buscar a redução da inadimplência, os empresários ainda podem encontrar problemas com os clientes inadimplentes, por isso devem buscar seguir algumas normas, para a cobrança de seus créditos, sendo eles:

- Cobrança imediata: quanto mais rápida e eficaz a cobrança, menor será a dívida, com isso a cobrança deve ter início no primeiro dia após o vencimento.
- Cobrança tradicional prévia: é a cobrança iniciada trinta dias após o vencimento. O departamento de cobrança que devem ser treinados para esse tipo de cobrança, não desrespeitando o código de defesa do consumidor, devem seguir as seguintes normas:

1. Inicialmente envia-se uma carta de cobrança, de preferência com Aviso de recebimento, na qual a carta deve avisar que o cliente está inadimplente com a empresa, dando um prazo de cinco dias após o recebimento que o cliente se

encaminhe até a empresa para que regularize a sua situação, nesse caso pode ocorrer dois fatos, sendo eles: o cliente regulariza a sua situação, ou, não surte efeito e o cliente não regulariza a sua situação, onde a empresa tem que partir para a próxima etapa.

2. No caso do envio da carta de cobrança não surtiu efeito, o passo que deve ser tomado é a empresa incluir o nome do inadimplente no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa.

De acordo com Caresia (2010), o cadastro deve ser sempre acompanhado de uma análise correta de todas as informações contidas nele, pois a não realização de uma análise correta acabará acarretando em uma série de prejuízos, onde isso acaba ocasionando à inadimplência e também perdas à empresa.

Para Leoni e Leoni (1997), o cadastro é algo essencial no crediário, pois contém todas as informações necessárias do cliente, além disso, o banco de dados formado com essas informações é de extrema importância nos dias atuais para qualquer administração, serve de várias maneiras para o auxílio de empresas, desde mala direta até cobranças e esses dados que são coletados tanto de pessoas físicas ou jurídicas.

Conforme Leoni e Leoni (1997), as empresas lojistas devem possuir um cadastro completo e não conter informações desnecessárias, pois isso acaba prejudicando a sua operacionalização, e assim dificultando na hora da concessão de crédito e também a consultar no SPC ou SERASA.

De acordo Resende (2008), o cadastro é um conjunto de informações, onde contém dados desde econômicos até informações bancárias e informações pessoais.

Portanto, Resende (2008) frisa que o cadastro é algo que busca reunir o máximo de dados pessoais de uma pessoa, seja ela jurídica e física com a intenção de conhecer ao máximo o cliente e quais o serão o seu propósito.

2.9 CRÉDITO

Conforme Caresia (2010), o crédito é uma afinidade de credibilidade entre partes, pois em uma operação de crediário uma parte dá a sua palavra que irá pagar

e a outra parte entrega um bem, na qual a confiança é a base, pois fica a compromisso que seja cumprido. Ter crédito é poder mostrar de maneira transparente que merece confiança, mais do que isso, o crédito expressa um histórico, onde que a partir desse histórico exprime confiança para a pessoa ou empresa que está se pedindo essa confiança.

Conforme Silva (2000, p. 63), “A palavra crédito tem vários significados, no sentido específico, crédito consiste na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento”.

Para Leoni e Leoni (1997, p.96), o crédito é designado da palavra latina *credere*, que significa acreditar, ou seja, confiar é forma de obter recursos para destinar a algum empreendimento ou atender a alguma necessidade.

De acordo com Silva (1983), o crédito é a capacidade de conseguir dinheiro, mercadoria ou serviço mediante a uma obrigação de pagamento em um tempo pré-determinado.

De acordo com Leoni e Leoni (1997), crédito é a venda de um bem ou serviço na qual fica a promessa de ser pagar e que o vencimento ocorra dias depois a compra.

Nas palavras de Resende (2008, p.5):

A análise e concessão de crédito recorrem ao uso de duas técnicas: a técnica subjetiva e técnica objetiva ou estatística. A primeira diz a respeito a técnica baseada no julgamento humano, nas relações, no conhecimento ou até mesmo em indicações de terceiros e a segunda é baseada em processos estatísticos, matemáticos onde a precisão da análise é ampla.

Para Leoni e Leoni (1997), trabalhar com crediário envolve um certo grau de risco, na qual a empresa pode acabar não recebendo, isso pode ocorrer por causa de diversos fatores, como política, economia, desempenho negativo da empresa, concorrência, por isso que o levantamento de dados é de grande importância para a empresa.

Para Silva (1983), a palavra crédito demonstra uma ferramenta financeira, na qual pode ser utilizado por uma empresa do ramo comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos ou também por banco, quando é utilizado em uma concessão de um empréstimo ou de uma fiança.

Conforme Leoni e Leoni (1997), o crédito está relacionado diretamente com a capacidade que se tem para adquirir uma responsabilidade financeira.

Segundo Resende (2008), o crédito busca de forma ordenada examinar os dados, recolhidos na ficha cadastral, assim podendo fazer uma análise mais concreta na tomada da decisão do crédito.

Para Schrickel (2000), a análise de crédito em uma organização financeira tem como função reconhecer os riscos nos casos de empréstimo, demonstrar conclusões quanto a disposição de pagamento, prestar conselhos sobre a melhor estrutura e crédito a conceder, a real necessidades financeiras do cliente, dos perigos identificados e sustentando a perspectiva a maximização dos resultados da organização.

De acordo com SEBRAE/MG (2007), ao conceder crédito a pessoas ou empresas deve-se possuir um critério bem definido sobre concessão de crédito, para que a concessão não seja baseada em perspectivas como aparência e percepções.

Conforme Santos (2000), o crédito é considerado um modelo de financiamento, que tem a função de permitir a realização de acordos entre pessoas físicas e pessoas jurídicas.

Segundo Silva (1983, p. 19), conceder crédito, numa empresa comercial, industrial ou agrícola, significa vender seus produtos transferindo a posse dos mesmos mediante uma promessa de pagamento futuro.

Para Santos (2000), o crédito possui um conceito fundamental, que é a confiança, pois o cliente assegura o pagamento durante um tempo pré-determinado, na qual é fixado no momento da compra até o seu pagamento.

Nas palavras de Silva (1983, p.20):

O crédito pode fazer com que as empresas aumentem seu nível de atividade, estimular o consumo influenciando na demanda, cumprir uma função social ajudando as pessoas a obterem moradia, bens e até alimentos, facilitar a execução de projetos para os quais a empresa não disponham de recursos próprios suficientes. Por outro lado, deve-se acrescentar que crédito pode tornar a empresa ou pessoas físicas altamente endividadas, assim como pode ser forte componente de um processo inflacionário.

Conforme Schrickel (2000), o crédito é toda o ação de pretensão ou disposição de alguém executar ou ceder, provisoriamente, parte de seus bens a um terceiro com a perspectiva de que esta quantia volte ao seu domínio totalmente, após decorrido o tempo determinado.

Portanto, finaliza-se este tópico a partir das afirmações de Tavares (1988, p.15) diz que: “crédito [...] deriva de *credare*: expressão latina que significa confiar ou

acreditar. [...] o aspecto confiança constitui um dos fatores preponderantes na determinação da extensão de análise para concessão de crédito”.

2.10 OS C’S DO CRÉDITO

Conforme Silva (2000), “Os C’s do crédito são: (Caráter, Capacidade, Condições, Capital e Colateral), todos possuem as variáveis ligadas ao risco do consumidor, as quais poderão contribuir como apoio para classificação de risco”.

2.10.1 Caráter

Segundo Silva (1983), o caráter está relacionado com a finalidade de pagamento.

De acordo com Schrickel (2000), o caráter é o mais importante e crucial de todos os “C” na concessão de crédito, não implicando o valor do acordo.

Conforme Schrickel (2000), a pessoa que concede o crédito na análise do caráter de seu cliente, deve fazer uma investigação sobre seu passado, o que comumente é feito mediante a elaboração da ficha cadastral, mesmo a ficha cadastral sendo um documento importante onde constam as informações cruciais do cliente ele não alcança todos os objetivos na qual permite avaliar o cliente da melhor forma possível, subjetivamente a principal finalidade da pessoa que concedeu o empréstimo é receber seu deito.

Nas palavras de Schrickel (2000), a ficha de cadastro possui informações e qualificações dos clientes, e também experiências com outras empresas sobre as suas transações comerciais, só que é necessário ir além dessas informações, a empresa deve possuir um grupo de informações sobre o seu cliente, baseados em contato direto com antigas empresas na qual o seu cliente já negociou, buscar informações pessoais e do seu dia a dia, fazendo essa análise objetiva e paciente as organizações irão possuir todas as informações necessárias, para analisar de forma mais segura e concreta, assim a organização saberá quais medidas tomar diante desse cliente, sabendo assim com maior precisão se o cliente conseguirá cumprir com seus deveres.

2.10.2 Capacidade

Conforme Silva (1983, p.47), capacidade é a habilidade, a competência empresarial dos colaboradores ou de um grupo de funcionários e o poder de produção ou comercialização da organização.

Nas palavras de Schrickel (2000, p.50), a habilidade refere-se a capacidade de pagar.

Silva (2000, p.79) diz que: “a capacidade administrativa envolve o gerenciamento da empresa em sua plenitude, especialmente quanto à visão do futuro”.

Segundo Schrickel (2000), a capacidade é desenvolvida e adquirida pelas as pessoas no processo de conhecimento gerais e técnico específico, onde se inicia desde os estudos até a profissionalização.

Para Schrickel (2000), a organização que está concedendo o crédito deve obter o maior número possível de informações do cliente, onde com isso irá lhe permitir avaliar a Capacidade do cliente para a concessão do crédito.

Portanto Schrickel (2000, p.51):

Até alguns anos atrás a Capacidade dos tomadores de crédito era menos crítica que nos dias atuais. Grande parcela das decisões dos emprestadores repousava na reputação familiar do tomador em potencial. A tradição das gerações passadas é que dava suporte, e mesmo bancava as decisões de emprestar.

2.10.3 Condições

De acordo com Silva (1983), as condições estão relacionadas aos acontecimentos externos macroeconômicos, onde decisões política, problemas econômicos em determinados seções da economia e o comportamento do mercado, acabam influenciando nas atividades comerciais e industriais nas organizações.

Conforme Schrickel (2000), as condições estão relacionadas ao cenário que o cliente está inserido.

Braga (1989, p.117) define Condições como:

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, por porte da empresa em relação a outras do mesmo ramo e de outros ramos.

Segundo Schrickel (2000), esta análise é responsável por avaliar o contexto atual na qual o empréstimo será concedido, ou seja, analisar a economia financeira.

2.10.4 Capital

Conforme Silva (1983), o capital está ligado a situação atual econômica e financeira, referente aos bens e recursos possuídos para quitar suas dívidas. Ou seja, o capital é medido pelo estudo dos índices financeiros.

De acordo com Schrickel (2000), a analisar o capital se faz necessário para conhecer se o tomador do crédito irá ter potencial para a liquidação da dívida.

Braga (1989) fala que o capital se refere a condições econômicas e financeiras das organizações.

Nas palavras de Assaf Neto e Silva (2002, p.119) o capital refere-se a posição financeira do cliente, da posse de bens para lastrear o cumprimento das obrigações. As demonstrações contábeis são importantes fontes de informação sobre a capacidade e o capital do cliente.

2.10.5 Colateral

Conforme Silva (1983), o colateral é relativo a capacidade do consumidor em apresentar garantias paralelas, a garantia é uma condição de segurança suplementar, e em alguns casos a concessão de crédito poderá estar sujeito as garantias que possam ser proporcionadas, onde as garantias podem ser classificadas com reais ou pessoais;

- **Garantia Reais:** além do compromisso da contraprestação, o devedor confia ao credor o direito especial de garantia sobre bens, ou sobre vários bens, na qual esses bens podem ser móveis ou imóveis.
- **Garantias Pessoais:** quando é estabelecida do devedor uma obrigação de contraprestação, onde o credor possa dar o patrimônio atual e futuro ao devedor, ou seu avalista ou até mesmo do fiador.

2.11 COBRANÇA

De acordo com SEBRAE/MG (2007), ainda buscando todas as precauções, fazendo análise completa dos dados e preenchimento correto da ficha cadastral, muitos clientes acabam atrasando seus pagamentos de suas contas, e com isso as empresas acabam se deparando com a inadimplência que ocasiona o desequilíbrio financeiro.

Para SEBRAE/MG (2007), as empresas ao efetuar vendas a prazo devem definir normas de cobrança, para buscar diminuir a inadimplência o correto é agir com agilidade, buscando assim receber a dívida o mais rápido possível para que os débitos dos clientes não prejudiquem o equilíbrio financeiro da empresa.

Segundo Resende (2008), o maior receio das empresas é quando os seus clientes não cumprem os compromissos com a empresa, com isso acaba afetando o financeiro e desequilibrando a organização.

Sendo assim, Resende (2008), finaliza destacando que cobrança refere-se na buscar de ganhar ou tentar ganhar algo que se possui um débito.

2.12 COMÉRCIO VAREJISTA

Nas palavras de Cleps (2004, p.120), o comércio possui a seguinte definição:

É entendido como uma função urbana na qual as mercadorias são trocadas, tem sua origem ligada à própria história da humanidade. Ele surgiu e se desenvolveu a partir do momento em que passou a existir um excedente de produção, fruto do desenvolvimento das forças produtivas, que levou ao sistema de trocas. Assim, o aperfeiçoamento efetuado nos meios de produção gerado pelo aprimoramento de novas técnicas, aumentou a produção e, conseqüentemente intensificou a atividade comercial.

De acordo com Cleps (2004, p.123), o comércio varejista cresceu a partir do momento em que surgiu concretamente a necessidade de abastecer um maior número de pessoas nas cidades.

Para Cleps (2004), o comércio varejista desenvolveu-se de maneira natural, como uma demonstração de uma necessidade, das distintas sociedades e em momentos distintos. Ao avaliar esse ponto de vista se nota que o comércio varejista atravessou de um caráter social para um caráter econômico que vai idealizando e seguindo técnicas renovadas de negociação, aumentando o número

de objetos a serem comercializados, abrindo e unificando mudanças no vínculo de troca e, no lugar onde ele acontece.

Nas palavras de Santos e Costa (1997, p.01):

No setor varejista observa-se a reestruturação de empresas de vários segmentos, tendo por objetivo ajustar e adequar as companhias ao cenário de competição mais acirrada, decorrente principalmente das conhecidas transformações da economia brasileira operadas no início da década corrente. A disputa pelo consumidor tem levado a mudanças de estratégias, ampliando a atuação de diferentes tipos de lojas e modificando o perfil varejista. Não há, no entanto, um formato ideal de varejo, sendo a melhor alternativa aquela de buscar a maior eficiência do negócio escolhido.

Segundo Santos e Gimenez (2002), o ramo varejista vem buscando se reestruturar, isso porque busca ajustar e adaptar as empresas em um panorama de concorrência mais acirrada, isso ocasionado pelas transformações acontecidas na economia brasileira nos últimos anos.

Conforme Santos e Gimenez (2002), o crescimento do comércio varejista vem se dando pela mudança do comportamento dos clientes, e isso se tornou importante pois fez crescer um maior nível de competitividade entre as empresas e assim oferecendo promoções e liquidações com maiores benefícios aos consumidores. E essa competitividade não trouxe benefícios somente para os clientes, e sim também para empresas que tiveram que buscar e inserir programas que visam a diminuição dos custos, a racionalizar as operações e apresentar um mix mais atrativos de produtos na busca de fidelizar mais clientes.

Sendo assim Santos e Costa (1997, p.03):

O varejo integra funções clássicas de operação comercial: procura e seleção de produtos, aquisição, distribuição, comercialização e entrega. É tradicional absorvedor de mão-de-obra, historicamente menos qualificada que a empregada no setor industrial, caracterizando-se pela alta rotatividade do emprego. No entanto, a função de setor compensatório do desemprego na indústria tende a ser reduzida, uma vez que o novo padrão de concorrência também exige o emprego de tecnologias poupadoras de mão-de-obra e a melhor qualificação dos empregados.

2.13 SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CREDITO - SPC

Conforme o SPC Brasil (2011), o SPC Brasil é um órgão de informações das Câmaras de Dirigentes Lojistas – CDLS , possui o maior banco de informações da América Latina e de dados sobre crediário das pessoas físicas e jurídicas, com

esses dados ajuda na tomada de decisão para conceder créditos aos clientes das empresas que são associadas as CDLs dos municípios brasileiros.

Segundo o SPC Brasil (2011), com a ajuda do SPC Brasil os clientes que são associados as CDLs municipais possuem a facilidade de ter informações sobre os clientes, sendo os clientes de qualquer lugar do país pois o sistema de informação é nacional, atualmente apresenta 2.200 entidades que se encontram em vários locais sendo eles desde grandes capitais até municípios do interior.

De acordo com a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina – FCDL - SC (2011), entre os serviços oferecidos, está o SPC - SC que é uma implicação do serviço das Entidades do estado, juntamente com a FCDL - SC, com o intuito de criar um banco de dados padronizado com informações unificadas de todos os dos SPCs Catarinenses.

Nas palavras da FCDL - SC (2011, p.1):

A partir da necessidade de prover uma informação consolidada em todo o estado, as Entidades de Santa Catarina criaram através de sua Federação, em 27 de novembro de 1998, o SPC Santa Catarina, que vem ao encontro das necessidades da nação lojista, tão carente de informações globalizadas e com alto teor de qualidade. O SPC Santa Catarina é uma iniciativa inédita no país, onde as Entidades se uniram para criar um banco de dados único, deixando de lado quaisquer sentimentos de propriedade sobre a informação e que pudessem obstruir o caminho daquele que é o maior beneficiado pelos nossos serviços: o lojista.

Segundo a FCDL - SC (2011), o intuito do SPC Santa Catarina não é eliminar das entidades ligadas ao sistema a soberania a cerca de sua base de dados e sim operar em simetria com o intuito de criar uma base de dados única e padronizada.

De acordo com a FCDL - SC (2011, p.1):

O SPC Santa Catarina fornece informações de SPC e Passagens (Referências Comerciais). Através de extensão (desenvolvida pelo SPC-SC) é possível obter as seguintes informações adicionais: Cheque Pré-Datado Estadual, Cheque Banco Central (CCF), SPC/SC Pessoa Física, SPC/SC Pessoa Jurídica, SPC/SC Referências Comerciais, Cheque Net, Lig Crédito, Checkauto, Ações e Protestos de Santa Catarina e do Brasil, Alerta de Documentos Roubados de Santa Catarina e do Brasil, Informações Cadastrais (Confirmação de Endereço).

Conforme a FCDL - SC (2011), o SPC Santa Catarina é interligado com todas as entidades do país através de Links, possuindo uma alta disponibilidade, na qual é existente uma base centralizadora desses dados nacionais, a RENIC (Rede Nacional de Informações Comerciais), que fica localizada em São Paulo – SP, é responsável na transmissão de informações cadastrais de todos os consumidores as

empresas coligadas as CDLs, possui um sistema de alta tecnologia e com uma rede altamente garantida.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Magalhães (2005), a expressão ciência originou-se do latim *scire*, saber ou conhecer, mas dessa origem e conceituação da palavra ciência acabou ficando mais restrita aos conhecimentos das exatas. Conforme Barros e Lehfeld (1986), a definição de ciência é um conjunto de atividades executadas por cientistas e instituições, eles realizam a ciência, com uma série de observações, experimentos, leituras, interpretações, raciocínios, planejamento, organizações e execuções, na qual trata-se da pesquisa teórica, ou seja, ciência-processo. Segundo Lakatos e Marconi (1991), ciência é a união de atitudes e atividades racionais, conduzidas ao conhecimento onde possui um objeto restrito, na qual pode ser submetido a uma constatação.

De acordo com Cervo e Bervian (1996), a função que o método científico possui é buscar encontrar a realidade dos eventos, após serem encontradas devem conduzir ao uso dos métodos. Portanto o método é um elemento de acesso. Conforme Lakatos e Marconi (1991), o método científico é a união de atividades ordenadas, em que possui maior confiabilidade e economia, permite-se o alcance das finalidades, mostrando assim a direção a ser seguida, buscando os erros e ajudando as decisões a ser tomadas.

Segundo Demo (1985), a metodologia se preocupa com a forma que deve ser realizada a ciência, preocupa-se com os métodos, as ferramentas e as direções que devem ser tomadas, ou seja, o principal objetivo da ciência é estudar a realidade teórica, com isso se atinge os objetivos traçados.

3.1 TIPOS DE PESQUISA

3.1.1 Pesquisa Bibliográfica

Conforme Cervo e Bervian (2002), a pesquisa bibliográfica busca ilustrar uma dificuldade originada de uma referência teórica divulgada em documento. Elaborada independentemente ou como componente de uma pesquisa descritiva ou experimental. Nas duas hipóteses, busca saber e avaliar as contribuições culturais ou científicas.

De acordo com Cervo e Bervian (2002), a pesquisa bibliográfica é formada por uma parte da pesquisa descritiva ou experimental, quando é realizada com desejo de coletar dados e informações prévias de um problema na qual se busca retorno referente a uma suposição que se quer conhecer.

Nas palavras de Cervo e Bervian (2002, p. 66):

A pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema. Como trabalho científico original, constitui e pesquisa propriamente dita na área das ciências humanas. Como resumo do assunto, constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica. Os alunos de todos os institutos e faculdades devem, portanto, ser indicados nos métodos e técnicas da pesquisa bibliográfica.

Com isso Oliveira (1999) diz que a pesquisa bibliográfica tem como intenção avaliar as distintas formas de contribuição científica que se desenvolvem sobre um contexto ou fenômeno.

3.1.2 Pesquisa Descritiva

Neste estudo foi utilizada a pesquisa do tipo descritiva que segundo Cervo e Bervian (1996), preocupa-se em encontrar, com exatidão, quando acontece um fato, a sua semelhança e dependência com outras características. De acordo com Oliveira (1999), o método descritivo busca envolver aspectos gerais de um conjunto social, sendo eles, salário, mão de obra, situação social, população economicamente ativa, consumo, situação social e as idéias da população.

3.2 ABORDAGEM DA PESQUISA

A abordagem foi pelo método quantitativo, pois irá buscar mostrar os motivos que ocasionam a inadimplência no comércio local de Balneário Arroio do Silva, utilizando-se técnicas estatísticas. Segundo Oliveira (1999), o método quantitativo é bastante usado para o desenvolvimento de pesquisas descritivas, onde busca encontrar e qualificar a relação que existe entre as variáveis, e também busca desvendar a relação existente entre os fatores de causa e efeito.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população, objeto desta pesquisa, foram as empresas associadas à Câmara de Dirigentes Lojistas de Balneário Arroio do Silva-SC, em número aproximado de 64.

A amostra extraída foi não probabilística, intencional, em número de 50 empresas associadas.

Segundo Oliveira (1999), a população é um conjunto de pessoas que apresentam características em particular. Conforme Oliveira (1999), a amostra é selecionar uma parte, na qual apresente uma representatividade mais possível da realidade, onde possuindo os resultados obtidos que se deseja pode demonstrar os resultados da população em geral. De acordo com Oliveira (1999, p.160), “a amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

A pesquisa foi realizada na segunda quinzena do mês de Março de 2011.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Quanto à técnica de coleta de dados, foi adotada a técnica de levantamento de campo, com o uso de um questionário, em que se buscará conhecer o perfil dos clientes inadimplentes do município de Arroio do Silva, SC. Segundo Oliveira (1999), a técnica de levantamento de dados consiste em uma fase técnica de pesquisa onde começa com a aplicação de ferramentas elaboradas e das técnicas selecionadas, a fim de realizar a coleta de dados previstos, e sua realização obedece a várias características.

No que se refere aos procedimentos de coleta, este foi realizado pessoalmente, que segundo Oliveira (1999), essa técnica poderá ser conduzida pelo próprio pesquisador ou um terceiro, com fundamento em um questionário formal, antecipadamente estruturado.

A pesquisa foi realizada com cinquenta comerciantes do comércio lojista de Balneário Arroio do Silva, sendo esses todos associados a Câmara de Dirigentes Lojista.

4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA

O objetivo geral deste estudo foi identificar o perfil inadimplente dos clientes do comércio local de Balneário Arroio do Silva, associados a CDL e assim favorecer na tomada de decisão na abertura de crediário, de uma forma mais segura.

Sendo assim para que o objetivo fosse alcançado foi desenvolvido um questionário com dez perguntas e aplicado no comércio local de Balneário Arroio do Silva, onde possibilitou responder a problemática deste estudo.

4.1 DADOS DA PESQUISA REALIZADA

Tabela 1: Distribuição dos Inadimplentes por Sexo

Sexo	Quantidade	Porcentagem (%)
Feminino	28	56%
Masculino	22	44%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

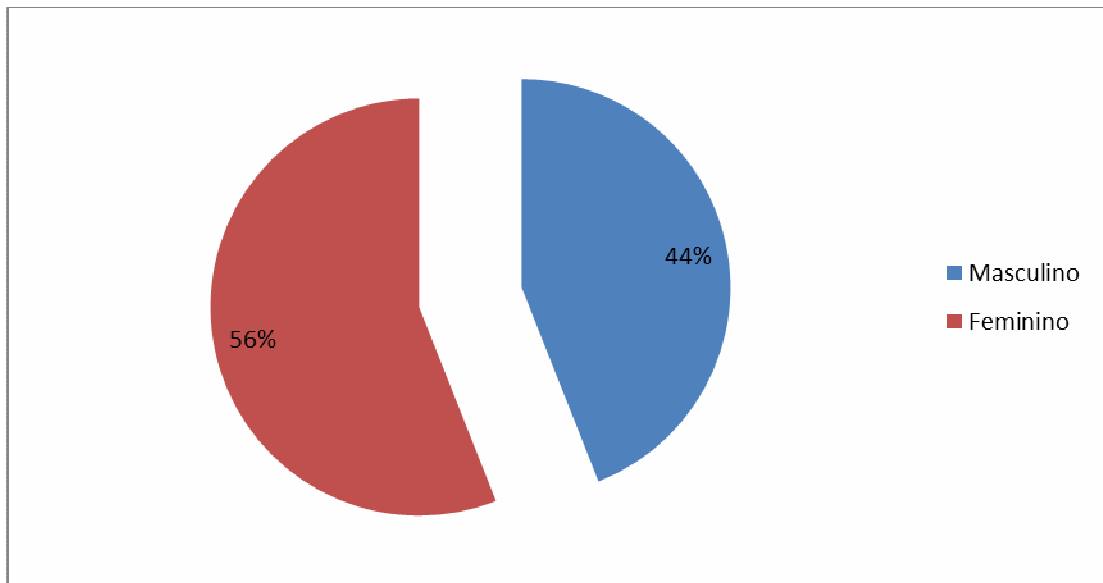


Figura 1: Distribuição dos inadimplentes por sexo.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Dentre as empresas pesquisadas foi perguntado qual seria o sexo dos clientes que se encontrava mais inadimplente no comércio.

Como visto na Figura 1 o sexo feminino apresentou um número mais elevado, isso porque o município de Balneário Arroio do Silva é predominantemente composto por empresas do ramo do vestuário, onde se encontra as maiores causas da inadimplência do sexo feminino que é ocasionado pelo descontrole nas compras.

Tabela 2: Distribuição dos Inadimplentes por Faixa de Idade

Idade	Quantidade	Porcentagem (%)
18 -25 anos	01	2%
26 - 35 anos	29	58%
36 - 45 anos	18	36%
46 - 55 anos	02	4%
56 - 99 anos	00	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

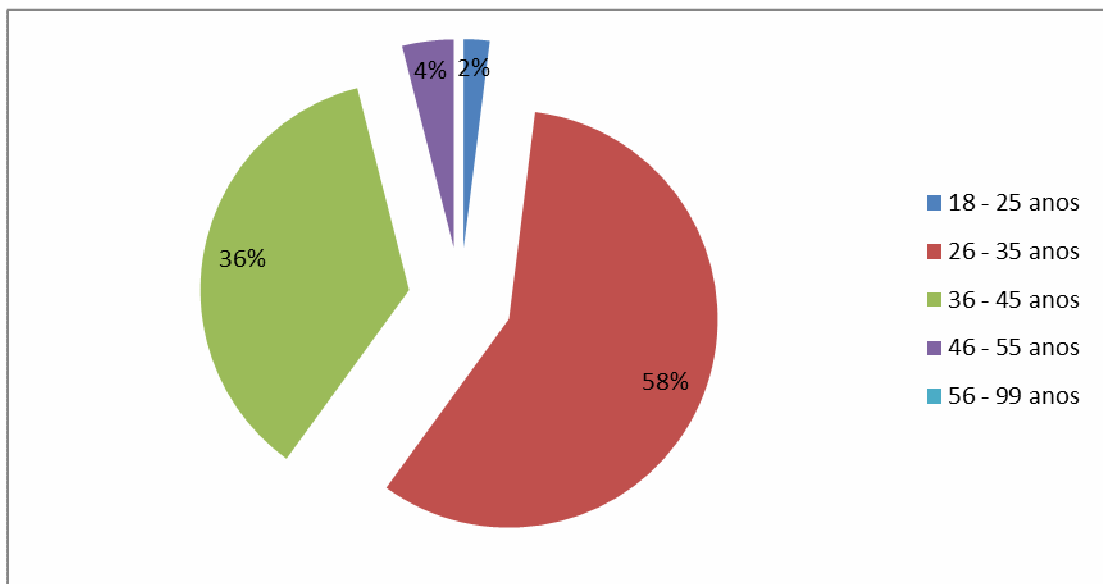


Figura 2: Distribuição dos inadimplentes por faixa etária.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Por meio da análise, pode-se verificar que a faixa etária de 26 a 35 anos é a maior faixa endividada. Pois se tratar de um município que não possui uma renda fixa, onde a maioria dos moradores são trabalhadores autônomos, não possuindo uma renda fixa mensal, ou seja, um emprego fixo e não terem tanta responsabilidade diante as contas acabam se tornando a faixa etária mais problemática.

Conforme a análise do gráfico quanto maior a idade do cliente existe uma chance menor de não alcançar com as obrigações de pagamento. As pessoas mais idosas, por terem uma renda fixa ficam com baixo índice de inadimplência.

Tabela 3: Distribuição dos Inadimplentes por Estado Civil

Estado Civil	Quantidade	Porcentagem (%)
Casado	46	92%
Solteiro	04	8%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

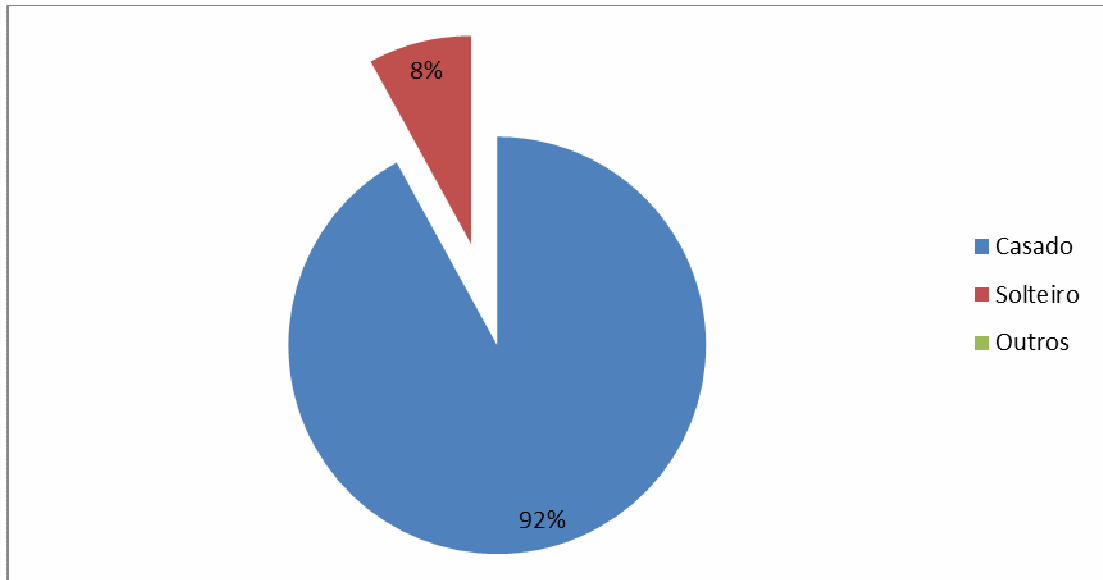


Figura 3: Distribuição dos inadimplentes por estado civil.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Conforme a pesquisa o estado civil que apresentou maior inadimplência são as pessoas com estado civil casado.

Como conversado com o comércio varejista acredita-se que o estado civil possui essa inadimplência superior, pois o município apresenta um número elevado de pessoas idosas, onde essas pessoas são na maioria casados ou com uma união estável, e com isso as pessoas casadas possuem mais responsabilidades financeiras, sendo contas de mercado, escola, aluguel, impostos entre outras dívidas, na qual acaba ocasionando o descontrole financeiro, e sendo inclusos no banco de dados do SPC.

Tabela 4: Distribuição dos Inadimplentes por Bairros

Bairro	Quantidade	Porcentagem (%)
Centro	13	26%
Erechim	11	22%
Zona Sul	21	42%
Zona Norte	05	10%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

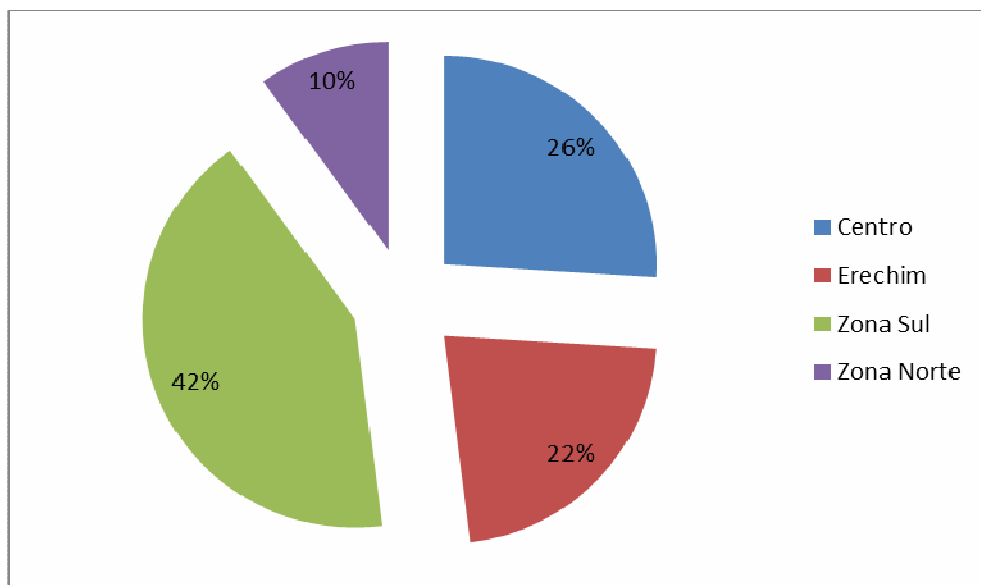


Figura 4: Distribuição dos inadimplentes por bairro.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Por meio da figura observa-se que o bairro Zona Sul apresenta a maior inadimplência no município de Balneário Arroio do Silva.

Acredita-se que isso é ocasionado, pois como conversado com o comércio lojista é um bairro onde se concentra o maior número de habitantes e também por ser um bairro com pessoas de baixa renda.

Tabela 5: Distribuição dos Inadimplentes por Grau de Escolaridade

Escolaridade	Quantidade	Porcentagem (%)
Ensino Básico	14	28%
Ensino Fundamental	24	48%
Ensino Médio	09	18%
Ensino Superior	03	6%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

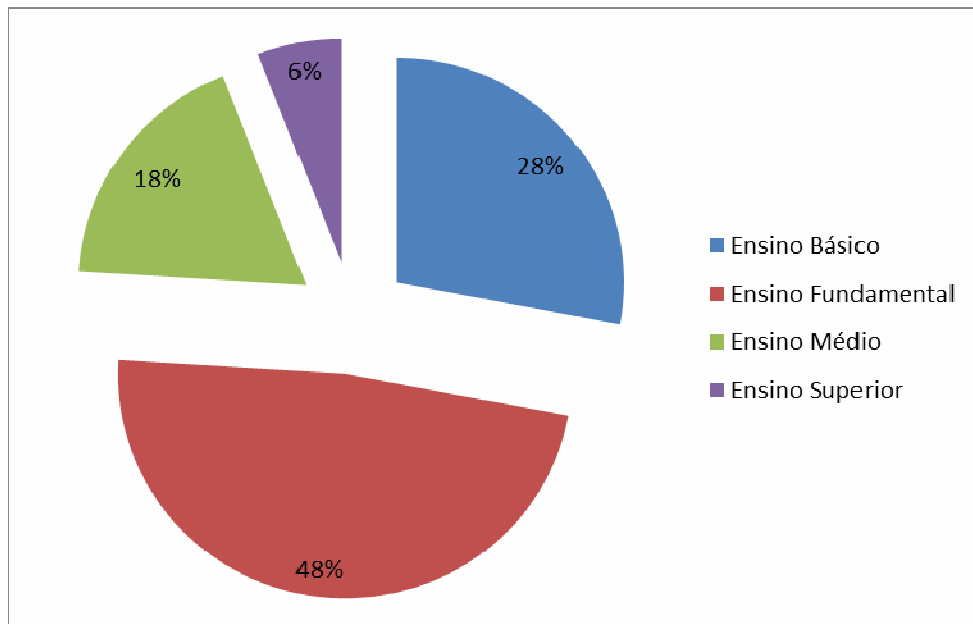


Figura 5: Distribuição dos inadimplentes por grau de escolaridade.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Conforme a resposta do comércio lojista de Balneário Arroio do Silva, a maioria dos inadimplentes possui o ensino fundamental.

Foi alcançado esse resultado, pois acreditasse como município não apresenta empresas de médio e grande porte os moradores não são incentivados a buscar maior grau de conhecimento.

Onde a escolaridade acaba influenciando em ser um bom pagador, pois a maioria é formada até o ensino fundamental, com isso muitos não sabem da importância de ter todas as suas dívidas em dia, e também não possuem conhecimento e as informações necessárias de como proceder para quitar as suas dívidas e os seus direitos.

Tabela 6: Distribuição dos Inadimplentes por Renda

Renda	Quantidade	Porcentagem (%)
até R\$ 600,00	20	40%
até R\$ 601,00 a R\$ 1000,00	25	50%
até R\$ 1001,00 a R\$ 1500,00	05	10%
acima de R\$ 1500,00	00	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

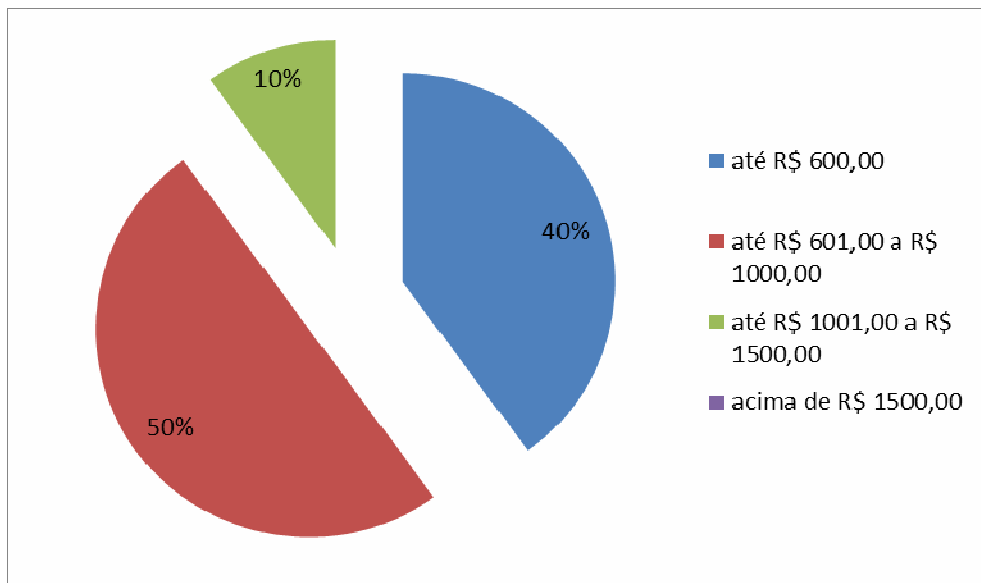


Figura 6: Distribuição dos inadimplentes por renda.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Na Figura 6 é possível analisar que há uma pequena diferença entre a distribuição dos inadimplentes por renda, pois o salário de R\$ 600,00 e R\$ 601,00 a R\$ 1.000,00 foram os mais notados.

Isso porque se acredita por ser uma população de predominância idosa e de autônomos recebem entre um salário mínimo ou um pouco mais. E com isso muitos comércios do município acabam facilitando as vendas, liberando um número elevado de prestações e essa renda acaba se comprometendo, e tornando o consumidor inadimplente.

Tabela 7: Distribuição dos Inadimplentes que são Barrados na Compra

Porcentagem	Quantidade	Porcentagem (%)
de 5% até 15%	27	54%
de 16% até 30%	16	32%
de 31% até 50%	05	10%
acima de 50%	02	4%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

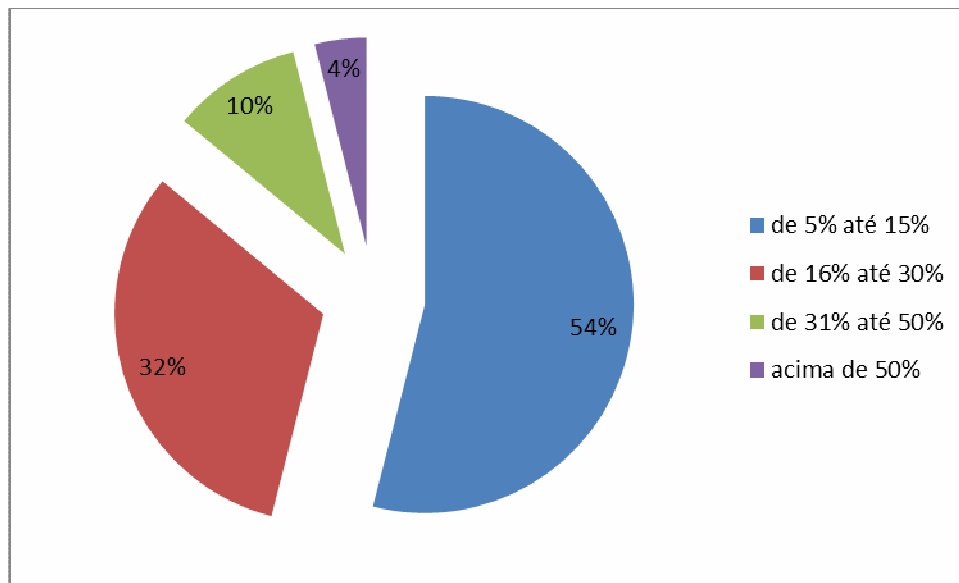


Figura 7: Distribuição dos inadimplentes que são barrados nas compras.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Das consultas realizadas pelo os associados da CDL de Balneário Arroio do Silva para verificar a situação dos seus clientes, grande parte apresenta baixa restrição, não sendo barrados na realização das compras. Acontecendo isso muitas empresas acabam liberando compras sem controle sem limites de créditos, o que acaba ocasionando um descontrole financeiro dos clientes assim não possibilitando o cliente a quitar suas dívidas.

Tabela 8: Distribuição dos Inadimplentes por Motivos

Motivos	Quantidade	Porcentagem (%)
Descontrole financeiro	25	50%
Compras para terceiro	07	14%
Desemprego	04	8%
Doenças	02	4%
Atraso de salário	03	6%
Outros	09	18%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

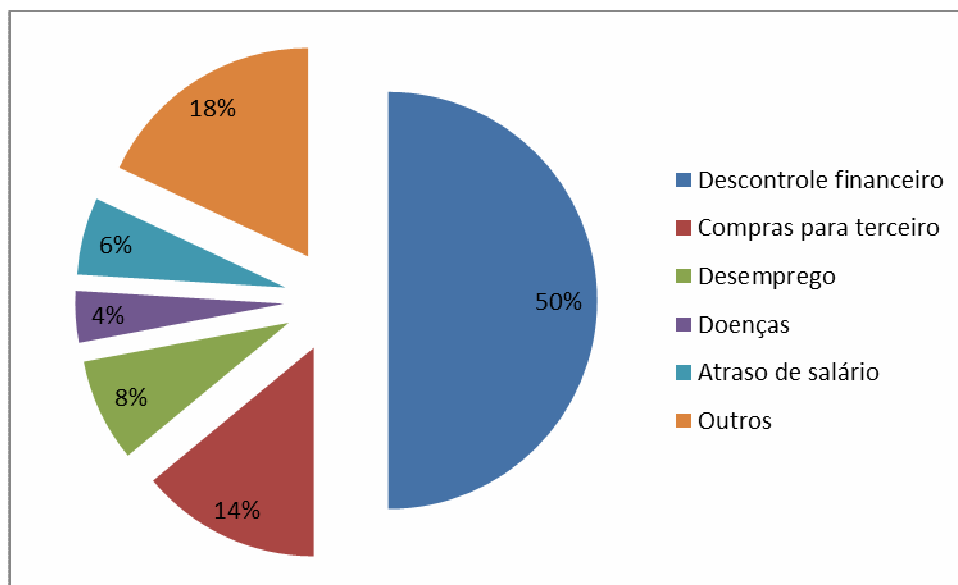


Figura 8: Distribuição dos inadimplentes por motivos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A figura 11 mostra os motivos que levaram os clientes a ficarem inadimplentes com o comércio, os motivos citados são parâmetros estipulados pela Federação das Câmaras de Dirigentes Lojista de Santa Catarina FCDL – SC. Sendo que o mais citado foi o descontrole financeiro, ou seja, compraram sem controle sendo influenciado pela loja e também pelo desejo consumista, efetuaram prestações e acabam sem conseguir cumprir com suas obrigações com o comércio, devido ao excesso de prestações.

O motivo Outros também foi bastante mencionado, pois os comércios que citaram essa opção elencaram sendo como o caráter/ má fé o maior problema para sua inadimplência, ou seja, a pessoa não passa por descontrole financeiro, doença, desemprego ou qualquer outro problema, mas sim não efetuam o pagamento por não possuir vontade da quitação de sua dívida com o comércio.

Tabela 9: Distribuição dos Inadimplentes por Tamanho da Dívida

Tamanho da Dívida	Quantidade	Porcentagem (%)
até R\$ 545,00	28	56%
de R\$ 546,00 a R\$ 1000,00	16	32%
de R\$ 1001,00 a R\$ 1500,00	04	8%
acima de 1500,00	02	4%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

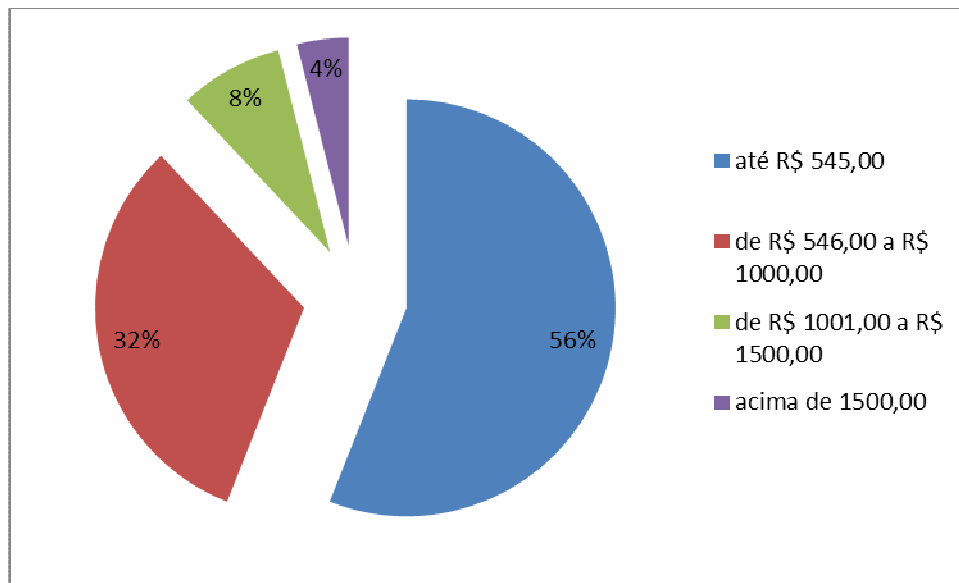


Figura 9: Distribuição dos inadimplentes por tamanho da dívida.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

A figura mostra que a maioria dos inadimplentes de Balneário Arroio do Silva, apresentam dívidas até R\$ 545,00 a pesquisa apresentou esse valor, pois muitas lojas controlam as suas vendas.

Além disso, por ser um município pequeno sem empresas de grande ou médio porte instaladas dentro do município, a maioria dos clientes trabalham por conta própria sendo assim não apresentando uma renda fixa mensal, o que acaba levando as empresas terem um maior controle, pois se não apresentarem um controle nas vendas acaba ocasionando o que pode ser observado na Figura 8 o descontrole financeiro dos clientes.

Tabela 10: Distribuição dos Meses com Maior Inadimplência

Meses	Quantidade	Porcentagem (%)
entre Janeiro – Março	30	60%
entre Abril – Junho	06	12%
entre Julho – Setembro	10	20%
Entre Outubro –Dezembro	04	8%
Total	50	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

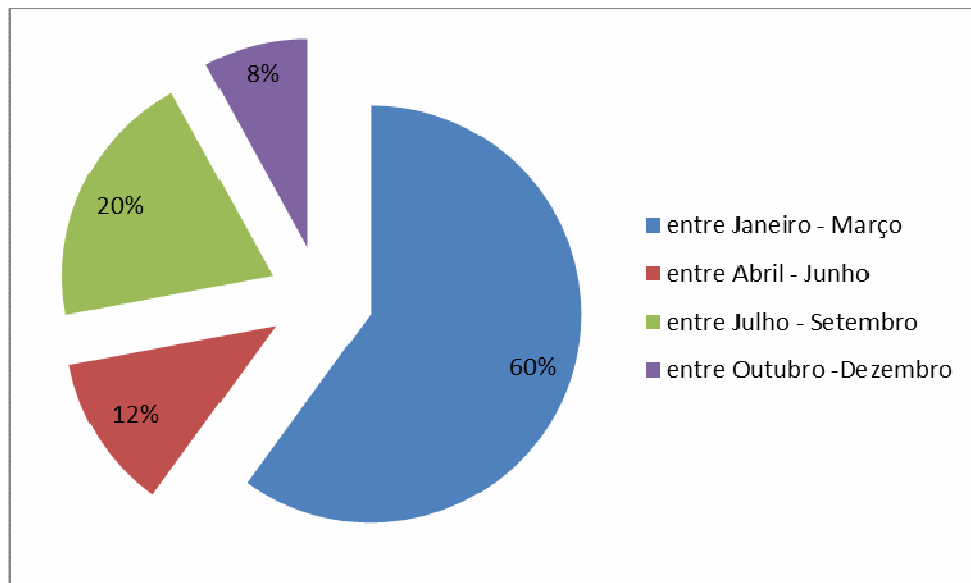


Figura 10: Distribuição dos trimestres com maior inadimplência.

Fonte: Dados da pesquisa, 2011.

Conforme Figura 10, Dezembro, Janeiro e Fevereiro são os meses que o comércio do município de Balneário Arroio do Silva apresenta maior dificuldades nos recebimentos de dívidas e aumento da inadimplência, isso é ocasionado pelo descontrole de final de ano, tanto pelas festas e viagens realizadas e as compras feitas em excesso.

4.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA PESQUISA

A pesquisa foi desenvolvida na segunda quinzena do mês de Março de 2011, onde foram realizados cinquenta questionários aos associados da CDL de Balneário Arroio do Silva, onde foi aplicada diretamente com a pessoa responsável pelo crediário, ou seja, a pessoa que possuía as informações necessárias sobre o questionário.

A realização da pesquisa explanou o perfil problemático de clientes inadimplentes no município, o sexo feminino apresentou maior inadimplência, pois o município apresenta um maior número de empresas no ramo de vestuário.

A idade média dos inadimplentes fica entre 26 e 35 anos, pois é uma cidade sem empresas de grande e médio porte fixadas no município, com isso acredita se que os moradores não possuem uma renda fixa mensal, onde na sua maioria são autônomos e a partir disso dificulta ao cliente obter uma responsabilidade financeira por não possuir uma estabilidade, o que acaba ocasionando a inadimplência.

O estado civil que possui maior inadimplência são os casados, porque possuem uma maior responsabilidade com despesas financeiras, como aluguel, alimentação, medicação, já os solteiros na sua grande maioria não possuem essa responsabilidade pois moram na casa dos pais.

O bairro que apresentou o maior nível de inadimplência foi a Zona Sul, pois é o maior bairro do município e com o maior número de moradores, sendo um dos bairros que apresenta uma população com baixa renda do Balneário Arroio do Silva.

O grau de escolaridade dos inadimplentes que mais foi ressaltado na pesquisa foi o Ensino Fundamental, pois não apresentando empresas de grande e médio porte no município, sendo assim os moradores não se preocupam e não possuem interesse em buscar um maior grau de escolaridade, pois em Balneário Arroio do Silva não possui empregos que exigem um maior grau de escolaridade.

A renda dos inadimplentes fica entre R\$ 601,00 a R\$ 1.000,00, pois de acordo conversado com o comércio local a maioria dos moradores trabalha de forma autônoma ou no comércio varejista local, e assim a maioria apresenta uma renda nessa média alcançada na pesquisa.

Na pesquisa foram analisados juntamente com os crediáristas quantos clientes são barrados ao efetuar o cadastro do cliente, ou seja, clientes que já possuem registros de inadimplência em outros estabelecimentos comerciais, onde a resposta da maioria dos entrevistados ficou entre 5% a 15%, esse valor apresenta uma porcentagem pequena pois o descontrole dos pagamentos começam a surgir a partir do descontrole financeiro, e também muito clientes que já possuem registros de SPC ou Serasa não vão até a loja efetuar a abertura de crediário, acabam pagando a vista ou intermediando por um terceiro.

Como já citado anteriormente o descontrole financeiro foi o principal motivo para os clientes se tornarem inadimplentes, isso ocasionado por vários fatores citados anteriormente na pesquisa desde a questão de idade, até a questão de escolaridade e renda dos clientes.

Na grande maioria os entrevistados repassaram que o valor da dívida dos inadimplentes não passa de R\$ 545,00, sendo um município pequeno e as empresas constituídas são de pequeno porte acabam controlando as suas vendas, vendo que seus clientes não efetuam pagamento de alguma parcela, não liberam outra prestação até a quitação da primeira compra efetuada.

O trimestre que apresenta os maiores problema para o município fica nos meses de janeiro, fevereiro e março, isso é ocasionado pelo descontrole de compras no final de ano, e as festas ocorridas no começo do ano.

Com os dados obtidos na pesquisa com o comércio local é possível traçar objetivos ou fornecer sugestões ao comércio do município de Balneário Arroio do Silva.

Primeiramente os associados devem buscar sempre manter atualizado o cadastro dos clientes, sempre contendo o maior número de informações necessárias como nome e endereço até comprovante de renda com isso irá possuir um banco de dados mais seguro.

Sempre que o cliente efetuar uma compra consultar o nome no banco de dados no SPC, pois a empresa nunca sabe quando o seu cliente pode se tornar inadimplente com outros comércios.

As empresas devem sempre buscar manter uma política de crédito, desde o cadastro do consumidor até o limite de crédito concedido a cada cliente, por isso sempre deve buscar o maior nível de treinamento para os funcionários responsáveis

pelo crediário, e a responsabilidade do crediarista no comércio varejista é muito importante pois não sabendo administrar esses fatores podem levar a empresa à falência.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa realizada demonstrou as questões financeiras enfrentadas tanto pelo comércio e também pelos seus clientes, mostrou como o setor do crediário está sendo mal administrado por um conjunto de fatores, tanto pelo vendedor que realiza a venda, a loja que não impõe limites às compras de seus clientes e pelo desejo consumista dos consumidores.

O não controle do setor crediaria pode trazer sérios problemas às empresas, pois a empresa pode se endividar por causa dos seus clientes inadimplentes, e até mesmo levar a sua falência.

Cor isso todas as empresas devem seguir uma política de crédito clara e segura, buscar analisar todo o histórico do cliente, buscar informações detalhadas, mesmo assim, seguindo todos esses padrões e regras, a venda muitas vezes ainda não apresenta segurança, como apresentado no trabalho o descontrole financeiro é a maior causa da inadimplência no comércio de Balneário Arroio do Silva.

O presente trabalho demonstrou como as empresas devem definir suas políticas, na qual, basta que as empresas adotem um modelo para que o risco do não pagamento seja menor.

A pesquisa foi satisfatória, pois conseguiu mostrar o perfil dos clientes inadimplentes do comércio local, as suas características, e isso irá ajudar o comércio a identificar o perfil dos clientes mais problemáticos e assim um controle maior na abertura e na concessão de crédito.

Além do perfil traçado pela pesquisa, foi mostrado os períodos com maior nível de inadimplência no comércio de Balneário Arroio do Silva com isso irá auxiliar o crediaria a ter um maior controle sobre esses períodos, sendo que os meses que apresentaram a maior inadimplência foi janeiro, fevereiro e março isso é ocasionando pelo excesso de festas e viagens que são realizadas nesse período e também pelo descontrole nas compras realizadas nessas datas. E esses dados têm como objetivo ajudar as lojas do comércio, pois através dele, pode-se facilitar ou dificultar uma venda.

A realização desse trabalho alcançou os objetivos proposto, mas seria muito mais satisfatório ver o comércio lojista aplicar essas informações e evitar erros que são cometidos diariamente e que seriam facilmente resolvidos com um controle

maior do seu crediário e assim evitariam que a inadimplência aumentasse, tornando-se um vilão em muitas empresas. Mas infelizmente muitas empresas ainda preenchem seus cadastros de forma totalmente informal, sendo preenchidos muitas vezes somente com apelidos, sem endereços e informações cadastrais básicas.

Sendo um município pequeno, sem uma renda fixa por não apresentar nenhuma empresa de grande porte, somente impulsionados pelo comércio local, todos os lojistas devem se conscientizar e trabalhar da forma correta desde o começo da empresa, pois os clientes de Balneário Arroio do Silva vão até as cidades próximas e são obrigados a preencher todas as informações necessárias do cadastro e ter aprovação de crédito, então não existem motivos para o comércio local não realizar as mesmas etapas que as cidades vizinhas realizam.

Este trabalho correspondeu às expectativas da pesquisadora, desde a fundamentação teórica, passando pelas bibliografias que foram todas bem pesquisadas, a coleta de dados feita criteriosamente e a realização dos relatórios foram suficientes para identificar os objetivos propostos no trabalho. Assim, este trabalho servirá como subsídio para o comércio local do município de Balneário Arroio do Silva, bem como ao órgão disciplinador de crédito, o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).

REFERÊNCIAS

AKIAMA, Simone R. **Probabilidade de inadimplência de grandes empresas no sistema financeiro nacional**. São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-04062008-120550/pt-br.php>, acesso em: 13/08/2010.

ASSAF NETO, Alexandre e SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Administração de capital de giro**. São Paulo: Atlas, 2002.

BARROS, Aidil de Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia** Um guia para a iniciação científica. São Paulo: Ed. McGraw-Hill, 1986. 132 p.

BERNARDES, Ricardo G. **Instituições Financeiras e o Abuso do Poder Econômico em Relação à Criação e Utilização de banco de Dados**. São Paulo, 2008. Disponível em: http://mx.mackenzie.com.br/tede/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1120, acesso em: 16/08/2010.

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

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Books, c1996. xiv 209 p.

_____. **Metodologia científica**. 5. ed São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2000. 494 p.

CLEPS, Geisa Daise Gumiero. **O Comércio e a Cidade: Novas Territorialidade Urbanas**. – disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/sociedadennatureza/article/viewFile/9183/5648>, acesso em: 10/05/2011.

CLEYTON, Marcos. **Alguns Detalhes na Concessão de Crédito** – disponível em: <http://gestaoderisco.com/alguns-detalhes-na-concessao-de-credito>, acesso em 15/08/2010.

DAFT, Richard L. **Administração**. São Paulo: Thomson, 2005. 581p.

_____. **Organizações: teorias e projetos**. 2. ed São Paulo: Cengage Learning, 2008. 627 p.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2.ed São Paulo: Prentice Hall, 2003. 331 p.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Introdução à administração**. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 2002. 713 p.

EIFERT, Daniel S. **Análise Quantitativa na Concessão de Crédito Versus Inadimplência: Um Estudo Empírico**. Porto Alegre, 2003. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/3533>, acesso em: 15/08/2010.

FIORENTINI, Sandra R. B. **Inadimplência: Como Evitar e Resolver** – disponível em: [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/CFC9CD9A9BFCB618032571470043AC91/\\$File/NT000AFAD6.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/CFC9CD9A9BFCB618032571470043AC91/$File/NT000AFAD6.pdf), acesso em: 15/08/2010.

_____. **Inadimplência**. Disponível em: <http://pascoa.sp.sebrae.com.br/inadimplencia.pdf>, acesso em: 23/03/2011.

FIPECAFI. **A Dimensão Real do Spread Bancário** – disponível em: http://www.febraban.org.br/p5a_52qt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Resumo-fipecafi1.pdf, acesso em: 14/08/2010.

FCDL - SC - **Uma palavra sobre o SPC Santa Catarina** – disponível em: http://www.fcdl-sc.org.br/redirect.php?center=viewListaMenu&controle=listar&hdd_id_Menu=89, acesso em: 12/05/2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 610 p.

_____. **Princípios de administração financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 1997. [841] p.

GITMAN, Lawrence J.; ANCELEVICZ, Jacob. **Princípios de administração financeira**. 3 ed. São Paulo: Harbra, 1984. 781 p.

GROPPELLI, Angelico A.; NIKBAKHT, Ehsan. **Administração financeira**. 2.ed São Paulo: Ed. Saraiva, 2002. 496 p.

JUCIUS, Michael J; SCHLENDER, William E. . **Introdução à administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1990. 557 p.

KWASNICKA, Eunice Lacava. . **Introdução à administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1988. 238 p.

_____. **Teoria geral da administração: uma síntese**. 3.ed São Paulo: Atlas, 2003. 183 p.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003. 542 p.

LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, crédito e cobrança**. 2. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1997. 165 p.

MAGALHÃES, Gildo. **Introdução à metodologia da pesquisa:** caminhos da ciência e tecnologia. 1. ed São Paulo: Ática, 2005. 263 p.

MARTINS, Petrônio G.; LAUGENI, Fernando P. **Administração da produção.** São Paulo: Ed. Saraiva, 1998. 443 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de administração:** manual compacto para cursos de formação tecnológica e seqüenciais. São Paulo: Atlas, 2004. 273 p.

_____. **Fundamentos de administração:** manual compacto para as disciplinas TGA e Introdução à Administração. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 267 p.

_____. **Teoria geral da administração:** da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. rev. e atual São Paulo: Atlas, 2007. 491 p.

MEDEIROS, Ângela Maria, GIMENEZ, Santos Luiz Carlos Perez. **Reestruturação do Comércio Varejista e de Supermercados** – disponível em: http://www.bndespar.com.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/bnset/set903.pdf, acesso em: 12/05/2011.

MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY, Donald C.; PIETRI JR., Paul H. **Administração** conceitos e aplicações. 4 ed. São Paulo: Harbra, 1998. 614 p.

MONTANA, Patrick J.; CHARNOV, Bruce H. **Administração.** 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2003. 525 p.

NAKAGAWA, Masayuki. **Introdução à controladoria** conceitos, sistemas, implementação. São Paulo: Ed. Atlas, 1993-1995. 104 p.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica:** projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1999. 320 p.

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: Atlas, 2000. 206 p.

PARKER, Richard A. **Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução.** São Paulo: Pioneira, 2000. 262 p.

REIS, Bruno C. **Política de Crédito e Cobrança** – disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/politica-de-credito-e-cobranca/47699/>, acesso em 20/07/2010.

RENDE, Rômulo. **Como Elaborar um Plano de Cadastro, Crédito e Cobrança.** Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/B>

[DS.nsf/6791375CF782DC23832573D90041DBD9/\\$File/NT0003748E.pdf](DS.nsf/6791375CF782DC23832573D90041DBD9/$File/NT0003748E.pdf), acesso em: 17/08/2010.

RENIC. **Ranking de Classificação – Campanha Registrando com a RENIC – O Arremesso da Vitória** – disponível em: http://www.renic.com.br/renic_obs/reunioes/ranking_nov08.pdf, acesso em 05/08/2010.

RESENDE, José F. B. **Cadastro – Crédito – Cobrança**. 2008. Disponível em: <http://www.revistaadm.mcampos.br/PRODUCAOCIENTIFICA/artigos/joseflaviobontempoMCCCC.pdf>, acesso em: 14/08/2010.

RIOS, Cristina. **Consumo sustenta o crescimento** – disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/economia/conteudo.phtml?tl=1&id=909703&tit=Consumo-sustenta-o-crescimento>, acesso em 10/08/2010.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 9.ed São Paulo: Prentice Hall, 2002. 637 p.

ROBBINS, Stephen P.; WAJNTAL, Wiktor. **O processo administrativo** integrando teoria e prática. São Paulo: Ed. Atlas, 1986. 518 p.

ROSS, Stephen A.; JAFFE, Jeffrey F.; WESTERFIELD, Randolph. **Administração financeira**. São Paulo: Ed. Atlas, 1995. 698 p.

SANTOS, Ângela Maria Medeiros M.; COSTA, Cláudia Soares. Características Gerais do Varejo no Brasil. – disponível em: http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/bnset/varejo.pdf, acesso em: 11/05/2011.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**. São Paulo: Atlas, 2000. 185 p.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito : concessão e gerência de empréstimos**. 5.ed São Paulo: Atlas, 2000. 353 p.

SILVA, Adelphino Teixeira da. **Administração básica**. 4. ed. rev. e ampl São Paulo: Atlas, 2007. 267 p.

SILVA, José Pereira da. **Administração de crédito e previsão de insolvência**. São Paulo: Ed. Atlas, 1983. 139 p.

_____. **Gestão e análise de crédito e risco**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SPC BRASIL – **Vendas e Inadimplência** – disponível em: <http://www.spcbrasil.org.br/imprensa/detalhe/i/868/noticia/Vendas+e+Inadimpl%C3%Aancia>, acesso em 25/07/2010.

_____. **SPC BRASIL – Quem Somos** – disponível em: <http://www.spcbrasil.org.br/institucional/quem>, acesso em: 12/05/2011.

STONER, James Arthur Finch,; FREEMAN, R. Edward,. **Administração**. 5. ed Rio de Janeiro: LTC, c1994. 533 p.

TERRA, Eduardo de A. S. **A Classificação do Varejo: Um Estudo Sobre Diferentes Abordagens**. Disponível em: http://www.provar.org/artigos_tv_1.asp, acesso em: 17/08/2010.

APÉNDICE



**UNESC – Universidade do Extremo
Sul Catarinense.**



A presente pesquisa tem o intuito de analisar os inadimplentes do comércio de Balneário Arroio do Silva e seus reais problemas que ocasionam a inadimplência no município. Pesquisadora: Maiara Cemin – Acadêmica do Curso de Administração.

- 1 – Qual é a maioria do sexo inadimplente: de R\$ 1001 a R\$ 1500
 acima de R\$ 1.500
- Masculino
 Feminino
- 2- Qual a idade dos clientes inadimplentes:
 18 – 25 anos
 26 – 35 anos
 36 – 45 anos
 46 – 55 anos
 56 – 99 anos
- 3- Estado Civil do Cliente:
 Solteiro(a)
 Casado(a)
 Outros
- 4- Residem em que Bairro:
 Centro
 Erechim
 Zona Sul
 Zona Norte
- 5 –Grau de Escolaridade dos Clientes:
 Ensino Básico
 Ensino Fundamental
 Ensino Médio
 Ensino Superior
- 6 – Renda dos Clientes:
 até R\$ 600
 de R\$ 601 a R\$ 1.000
- de R\$ 1001 a R\$ 1500
 acima de R\$ 1.500
- 7 – Quantos por cento (%) de clientes são barrados na compra:
 de 05% até 15%
 de 16% a 30%
 de 31% a 50%
 acima de 50%
- 8 – Motivos que Ocasionam a Inadimplência:
 Descontrole Financeiro
 Compras para Terceiros
 Desemprego
 Doenças
 Atrasos de Salário
 Outros _____
- 9 – Valor aproximado da Dívida:
 até R\$ 545
 de R\$ 546 a R\$ 1.000
 de R\$ 1001 a R\$ 1500
 acima de R\$ 1.500
- 10 – Em que época do ano a inadimplência é maior?
 entre Janeiro - Março
 entre Abril - Junho
 entre Julho - Setembro
 entre Outubro - Dezembro

