

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC**

**CURSO DE ECONOMIA**

**MARIELE MARQUES DA SILVA**

**DETERMINANTES DA CONCESSÃO DE CRÉDITO NAS OPERAÇÕES PARA  
EMPRESAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL: UM ESTUDO DE CASO**

**CRICIUMA**

**2016**

**MARIELE MARQUES DA SILVA**

**DETERMINANTES DA CONCESSÃO DE CRÉDITO NAS OPERAÇÕES PARA  
EMPRESAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL: UM ESTUDO DE CASO**

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

Orientador: Prof. Dr. Silvio Parodi Oliveira Camilo

**CRICIUMA**

**2016**

**MARIELE MARQUES DA SILVA**

**DETERMINANTES DA CONCESSÃO DE CRÉDITO NAS OPERAÇÕES PARA  
EMPRESAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL: UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Economia da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 29 de junho de 2016.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. Silvio Parodi Oliveira Camilo- UNESC - Orientador

Prof. Thiago Rocha Fabris -Mestre - (UNESC)

Prof. Joelcy José Sá Lanzarini – Mestrando - (UNESC)

**Dedico este trabalho aos meus pais Agenor e Roseli, e aos meus irmãos Douglas e Stefany, por todo apoio e amor durante toda a minha vida e trajetória escolar, sem vocês nada seria. Muito obrigada!**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus, por ser tão maravilhoso e me conceder tantas graças, por cada manhã acordar com saúde e força para continuar, sem nosso querido Deus nada seria possível.

Agradeço aos meus pais, Agenor e Roseli, que não mediram esforços em toda a minha vida, pelo amor, pelo carinho e por todo esforço e ajuda, sei que sem o apoio de vocês não chegaria até aqui, vocês são meus exemplos de vida.

Agradeço minha amiga Carol e companheira de vida, obrigada pela compreensão, você é uma amiga muito preciosa, e pode considerar-se uma pessoa indispensável na minha vida.

Agradeço minhas companheiras de sala de aula Aline e Amanda, obrigada por esses anos juntos, pela parceria e ajuda nas horas difíceis, pelas risadas, pelos conselhos, pelos erros cometidos juntas, tudo serviu para a nossa formação e amizade.

Agradeço também aos meus irmãos, que acima de tudo são meus amigos, meus amores, que tanto amo.

Agradeço meu namorado, meu amigo e companheiro, por todos os momentos, por me ajudar e me acompanhar em cada passo de minha vida. Você é muito importante para mim.

Agradeço a minha professora Giovana, por toda ajuda prestada por você, com certeza, esse trabalho também é seu.

Agradeço também ao meu orientador, professor Dr. Silvio Parodi Oliveira Camilo, pela paciência e pelos ensinamentos, tudo foi de suma importância para a conclusão deste estudo.

**“A história ensina-nos que o homem não teria alcançado o possível se, muitas vezes, não tivesse tentado o impossível.”**

**Max Weber**

## RESUMO

SILVA, Mariele Marques da. Determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil: um estudo de caso. 2016. 70 Páginas. Trabalho de conclusão de curso – Graduação em Economia. Curso de Economia, Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O presente estudo tem como proposta apresentar quais os fatores que determinam a concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil. O objetivo da pesquisa tem como ação identificar quais os métodos utilizados na análise de crédito da empresa tomada para estudo, e ainda, apontar quais os fatores que são determinantes na liberação do crédito da mesma. Para a efetivação de tal estudo, foi realizada uma busca de informações diretamente na empresa alvo, além de um levantamento teórico de autores que discutem o tema proposto. O processo de avaliação foi desenvolvido observando os métodos que a empresa utiliza nas operações de concessão de crédito para empresas da construção civil e confrontando com as questões levantadas pelos autores, fazendo com que se obtivesse uma resposta de como a empresa se comporta e quais os fatores que determinam a concessão de crédito, sendo observado por meio de uma carteira de clientes. As conclusões indicam, que por mais que existam padrões de análise de crédito determinadas pela empresa, existe uma originalidade em cada avaliação de crédito, e que alguns determinantes são mais importantes para avaliação de uma empresa enquanto não sendo tão importante para outra, tornando assim a análise de crédito algo complexo.

**Palavras-chaves:** crédito, análise de credito, risco de crédito, construção civil.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Representação do crédito.....	20
Figura 2- Descrição dos Cs do Crédito.....	27
Figura 3 - Fluxograma Análise de crédito atual.....	51



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Concessão de crédito – Pessoa Jurídicas – Total – R\$ (milhões).....30

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Taxa de sobrevivência de empresas de 2 anos, constituídas em 2007, por região do Brasil .....	32
--	----

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
2.1 CRÉDITO .....	18
2.1.1 Fundamentos do crédito.....	18
2.1.2 Análise do crédito .....	20
2.1.3 Assimetria de informação.....	23
2.2 CONCEITO RISCO DE CRÉDITO .....	25
2.2.1 Os “Cs” do Crédito.....	26
2.2.2 Modelo e Gerenciamento do Risco.....	28
2.3 FATORES INTERNOS QUE INFLUENCIAM NA CONCESSÃO DE CRÉDITO....	29
2.3.1 Capacidade/Estrutura .....	30
2.3.2 Pontualidade.....	31
2.3.3 Restrições Financeiras .....	31
2.3.4 Tempo no Mercado.....	32
2.3.5 Capital .....	33
2.4 FATORES EXTERNOS QUE INFLUENCIAM NA CONCESSÃO DE CRÉDITO ..	33
2.4.1 Taxa de juros x crédito .....	33
2.4.2 Meio econômico x crédito .....	35
2.4.3 Desemprego X Crédito.....	36
2.4.4 Câmbio e crédito .....	36
2.5 SETOR DA CONSTRUÇÃO CIVIL.....	37
2.6 INDICADORES DE CRÉDITO.....	37
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>41</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	41
5.2 COLETA DE DADOS .....	43
5.3 PROTOCOLO DE ESTUDO DE CASO.....	43
<b>6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>45</b>
6.4 PERFIL DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO .....	55
6.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	60
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>66</b>

## 1 INTRODUÇÃO

É por meio do crédito que as atividades econômicas se diversificam e se multiplicam criando possibilidades a empresários e investidores expandirem seus negócios, aos indivíduos a oportunidade de ampliar o consumo, e aos capitalistas criarem riquezas. É inegável a dimensão que o crédito vem conduzindo na economia, incluindo tanto o campo econômico quanto o social.

Atualmente a economia vem sofrendo oscilações, enfraquecendo o poder de liquidez das empresas e o poder aquisitivo das pessoas. Com uma crise generalizada, “o crédito assumiu uma dimensão tão importante na referida crise, que provocou uma busca pelo entendimento de como o canal de crédito transmite os efeitos da política monetária na economia agregada.” (MELO, 2010, p. 373).

Conforme Monteiro e Teixeira (2009) é interessante refletir a relação que envolve as empresas credoras e devedoras, principalmente quando estas mesmas empresas devedoras atingem um grau baixo de pagamento. Quando as firmas passam por dificuldades financeiras, o risco, a incerteza, a complexidade das transações tornam-se mais intensas, ocasionando uma sensibilidade em relação à oferta do crédito. Desta forma, em certas situações métodos convencionais de avaliação de crédito não sejam totalmente eficazes, necessita-se uma avaliação mais profunda e objetiva.

A concessão de crédito nos últimos tempos se tornou prática comum nas negociações, surgindo assim, a necessidade das firmas criarem métodos de se protegerem da inadimplência, tendo em vista que as operações de crédito tem ligação direta com o fator risco.

Buscando maneiras de garantir o cumprimento do acordado entre credor e devedor, os empresários precisam estar preocupados e atualizados com os acontecimentos na economia, que pode de uma maneira ou outra, atingir seus negócios. Atualmente por exemplo, devido a situação econômica do Brasil, processo de impeachment, escândalos políticos, necessidade de ajuste fiscal, baixo índice de investimentos, tanto empresariais, quanto público, além do desemprego, volatilidade da taxa de juros, dentre tantos outros, acaba deixando o mercado instável e, por consequência alargando a fatia de tomadores de alto risco.

Desta maneira, ao dispor um crédito ao cliente, concede-se uma confiança a este, e cabe ao gestor o ofício de determinar tamanha confiança. É deste processo

que nasce o risco do crédito, e pertence ao gestor a função de identificar e diferenciar os compradores daqueles que são capazes de pagar e os que eventualmente poderão não pagar, riscos estes, ocorridos por fatores internos ou externos. O risco no mundo de negócios acaba sendo um efeito inevitável em qualquer tipo de transição.

Neste contexto, a administração do risco nas operações de crédito vem ganhando espaço nas organizações, em razão das consequências que podem ser ocasionadas quando a avaliação do risco nas operações de crédito não são bem avaliados, e até mesmo a permanência dos negócios das empresas no mercado. O risco e a incerteza são elementos constituintes nas operações de crédito.

Buscando entender como as empresas estabelecem mecanismos para se proteger do risco de crédito e quais são os fatores que determinam a concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil, o estudo propõe explorar em um nível teórico-empírico como age a gestão de uma organização específica em relação ao risco derivado da oferta de crédito. Desta forma, analisando essas operações realizadas entre empresas jurídicas, procura-se identificar e analisar os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil, isso, por meio de um estudo de caso em uma empresa alvo, que será nomeada como empresa X.

Assim, procura-se avançar sobre os estudos já realizados, em particular, investigar como se comporta a análise de crédito e por sequela o gerenciamento dos riscos existentes nas organizações que determinam a concessão de crédito, trazendo como estudo o setor da construção civil.

Os resultados desta pesquisa poderão servir como parâmetros para identificar os fatores que determinam a concessão de crédito em um determinado momento e indicar melhorias em relação ao procedimento de análise de crédito, assim por consequência a redução da inadimplência e construir uma carteira de crédito mais saudável à empresa em estudo.

Pela possível importância que a pesquisa pode vir a trazer aos gestores interessados no assunto e para a literatura em geral, apresenta-se o tema do estudo, em que se busca apontar quais os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil.

Tomando como um aspecto muito importante em relação ao crediário, o risco de crédito ocasionado nas operações entre empresas é uma grande preocupação

para as organizações que detêm o capital. Diante do atual cenário econômico brasileiro, muitos mecanismos de defesas vêm sendo utilizados para avaliar estes riscos nas negociações, a fim de evitar a concessão do crédito para um possível inadimplente. Neste sentido, alguns aspectos são fundamentais para determinação da liberação do crédito, como não existe uma padronização dos requisitos necessários para obtenção de crédito tão pouco para a redução dos riscos, aborda-se um estudo com a seguinte questão: **Quais os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil?**

E para a execução do seguinte estudo, foram elaborados alguns objetivos, sendo estes divididos em objetivo geral e específicos:

Como objetivo geral, busca-se identificar e analisar os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil.

Sendo estes os objetivos específicos: 1) Realizar uma breve revisão da literatura, sobre o assunto abordado, a fim de apresentar os principais autores que abordam o tema; 2) Identificar os principais fatores internos e externos que envolvem a tomada de decisão nas operações de concessão de crédito; 3) Apresentar quais os fatores que orientam e determinam a concessão de crédito, por meio de uma análise na empresa de estudo. 4) E por fim propor melhorias na análise de crédito para a empresa de estudo, levando como base os autores estudados.

Independente do ramo em que se atua, a aspiração de qualquer empresário é a maximização dos lucros, desta forma a tomada de decisão é ponto crucial para o sucesso das organizações. Com o atual quadro econômico do Brasil, cabe a estes gestores estabelecerem táticas preservando seus negócios e protegendo-se dos riscos.

Neste contexto, a escolha do tema de estudo, se da por alguns motivos. O primeiro deles, pela importância da pesquisa, uma vez que identificando os fatores que determinam a concessão de crédito, pode se criar táticas forçando a redução da inadimplência, gerando assim uma carteira de crédito mais saudável e conseqüentemente uma rentabilidade maior para a empresa ofertante de crédito, criando efeito positivo na situação financeira da empresa. Observa-se ainda, que um estudo dos riscos existentes nas transações entre tomadores e credores pode ser surpreendente ao pesquisador e para os futuros leitores, sendo que a análise de crédito, por mais que existam padrões, modelos e algumas regras básicas, cada empresa possui sua originalidade. Sendo assim, o estudo busca entender como se

comporta a gestão da empresa alvo, na avaliação da concessão de crédito, com o intuito de buscar melhores resultados para empresa em questão e mais, como a política de crédito atual se relaciona com os estudos dos autores citados no decorrer do estudo.

A pesquisa foi realizada por meio de um estudo de caso em uma empresa fornecedora de material para empresas do ramo da construção civil. O trabalho foi estruturado em cinco capítulos.

O primeiro introduzirá o tema, informando o problema de pesquisa e juntamente com a pergunta que guiou o estudo. Além disso, esta seção expõe o objetivo geral e os objetivos específicos, estes divididos em quatro itens, e por fim a justificativa, que torna esta pesquisa viável.

O segundo capítulo remete-se a fundamentação teórica, que inicialmente apresenta alguns conceitos sobre crédito, análise de crédito, risco de crédito entre outros, bem como os fatores internos e externos que determinam a concessão de crédito. Conceitos estes que foram evidenciados por alguns autores como Silva, Santos, Schrickel, Securado, Assaf Neto e outros. Sendo que a fundamentação teórica foi desenvolvida para entendimento geral do tema abordado.

O terceiro capítulo corresponde à metodologia. Neste, o capítulo foi dividido em subpartes como caracterização do estudo e os procedimentos exercidos para realização da pesquisa.

O capítulo 4 trata da apresentação e análise de dados. Nesta seção foi apresentada a caracterização da empresa estudada e a política de crédito adotada atualmente pela organização. Por sua vez, o capítulo quarto traz a análise do estudo de caso, ou seja, neste tópico são apresentados os fatores determinantes da concessão de crédito, como acontece na prática a política de crédito adotada pela empresa, analisando uma carteira de cinco clientes. Isso realizando uma comparação entre os conceitos apresentados no capítulo 2.

E por fim, o capítulo cinco, apresenta as considerações finais da pesquisa, bem como as melhorias proposta para a organização por meio da análise realizada na seção anterior.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste tópico busca se simplificar a compreensão do tema e apresentar a base teórica, caracterizando os fundamentos do crédito, análise de crédito, conceito de risco de crédito, os “Cs” do crédito, modelo e gerenciamento do risco. E para facilitar a base da pesquisa, no decorrer da fundamentação também serão apresentados os fatores internos e externos que influenciam na concessão de crédito e ainda uma subjeção apresentando sobre o setor da construção civil e um apanhado sobre indicadores de crédito.

### **2.1 CRÉDITO**

O ambiente de negócios vive em constantes mudanças e todos os processos que envolvem as transações são considerados correntes, em que todo o sistema depende do outro, por isso a importância da avaliação de a quem conceder o crédito, para assim não correr riscos de inadimplência futuramente. Deste modo, conforme vem sido incorporado na parte introdutória, as seções a seguir apresentarão de uma forma mais objetiva, para melhor entendimento do tema proposto, alguns conceitos, fundamentos e definições sobre crédito, avaliação e análise de crédito, risco de crédito, sendo ainda apontados os elementos que envolvem todo o processo de análise de crédito.

#### **2.1.1 Fundamentos do crédito**

No meio comercial as empresas trabalham frequentemente com transações, transferindo umas às outras mercadorias, capital, tecnologia, mão de obra e etc. As empresas necessitam dessas transições uma vez que é mais econômico para as mesmas.

As organizações criam estruturas burocráticas e hierárquicas dispendiosas para coordenar e controlar ambas as atividades em contratos. Como resultado, há a institucionalização de rotinas de gestão para coordenar a eficiência nas transações de aquisição e de estoques, enquanto as instituições financeiras se prestam a proporcionar liquidez e minimizar os riscos de negócios. Por exemplo, o controle do ciclo de conversão de caixa torna-se necessário porque ambos os compradores e os vendedores articulam seus termos de



acordos de cliente-fornecedor-acionistas, de modo a atingir o nível desejado de liquidez por parte do gestor. (CARVALHO, 2015, p. 78).

Segundo Silva (1998), o crédito é uma ferramenta que possibilita os negócios, é um facilitador das vendas. É por meio da oferta do crédito que as empresas podem suprir suas necessidades de capital de giro ou investimentos.

O crédito possui uma atribuição muito importante na economia, uma vez que é essencial no processo de acumulação do capital, no financiamento do consumo das famílias e do sistema produtivo industrial. Sobre o crédito, pode-se afirmar que é um indutor do crescimento, visto que estimula os investimentos, produção e por consequência a renda das famílias.

A idéia de que a criação de crédito pelo sistema bancário permite realizar investimentos, aos quais “nenhuma poupança genuína” corresponde, resulta, unicamente, de se isolar uma das conseqüências do aumento do crédito bancário, com a exclusão das demais. Se a concessão de um crédito adicional a créditos já existentes permite ao empresário efetuar uma adição ao seu investimento corrente, que de outro modo não poderia ocorrer, as rendas aumentarão necessariamente e numa proporção que, em geral, excederá a do investimento suplementar. Além disso, salvo em caso de pleno emprego, tanto a renda real como a monetária serão acrescidas. (KEYNES, 1996, p. 107).

Ainda para Silva (1998), a função do crédito vem desde as ruínas da antiga Babilônia onde, segundo estudiosos, o crédito já existia, pois empréstimos eram disponibilizados a fazendeiros, que se submetiam no final da lavoura a pagar o valor principal e mais uma parte em juros.

Dada à importância do crédito, o mesmo está presente em várias transações, seja por intermediação financeira, no comércio, ou, como no caso estudado, de empresas. Desta forma, as firmas necessitaram criar mecanismos para incorporar e acompanhar a presença de tal processo, realizando pela análise de crédito, o processo que determinará à concessão de crédito, limite, tempo, e o principal a redução dos riscos.

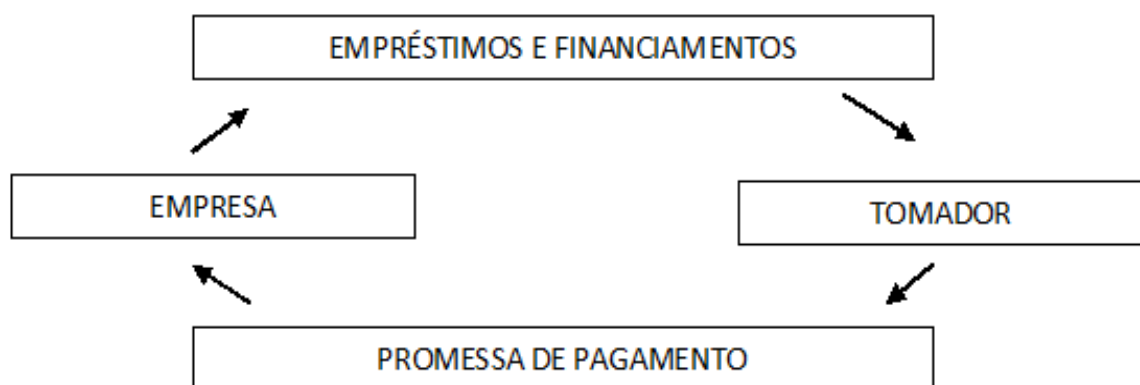
### 2.1.2 Análise do crédito

Como estratégia das empresas, a concessão do crédito é uma alternativa eficaz nas negociações entre credor e devedor, mas não o bastante para garantir a liquidação da dívida, considerando que a expressão crédito está associada a uma relação de confiança entre as partes que realizam transações. “Crédito, em finanças, é definido como a modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e seus clientes”. (SANTOS, 2000, p. 23).

Ao dispor um crédito, concede-se no presente, por tempo e valor determinado, algo com expectativas de ganhos no futuro. Segundo Schrickel (2000), o crédito seria um empréstimo, ou em forma monetária ou materializada, com vencimento previamente determinado, em que o credor dispõe uma parcela de seus recursos, com a esperança que esta mesma parcela retorne inteiramente e, possivelmente, com ganhos adicionais.

A figura a seguir explica de forma simples o processo de análise e concessão de crédito de uma empresa que realiza avaliação de crédito, que incia-se quando existe a oferta de crédito ao tomador que pode ser de forma materializada ou em capital, e este tomador fornece uma promessa de pagamento à empresa credora, uma vez que o crédito retorna a empresa o que foi prometido, assim tornando um ciclo constante.

Figura 1 - Representação do crédito.



Fonte: Adaptado de Silva (1998).

Ademais, o crédito, a análise de crédito pode se apresentar em várias situações diferentes. De forma mais direta e simples, um empréstimo a um colega, familiar ou amigo configura-se concessão de crédito e não se descarta uma análise, buscando identificar se o pagamento será efetivamente realizado; em lojas que utilizam o mecanismo de crediário, exercido por notinhas, fichas, a operação consiste em entregar um determinado produto em troca da promessa de pagamento, fechando um acordo entre as partes. Não diferente de instituições financeiras, onde que as intermediações equivalem em colocar a disposição aos seus clientes formas de financiamentos e/ou empréstimos.

E ainda, “a análise de crédito visa dar segurança para a Instituição que o está concedendo, pois, através de ferramentas e estudos sobre os tomadores de crédito, podem avaliar o potencial e capacidade de liquidez do valor pretendido.” (VIEIRA; LOPES; LEMOS, 2010, p. 96).

Segundo Silva (2000), o crédito é visto como elemento constituinte dos negócios da empresa, desta maneira, cabe ao gestor adquirir de forma mais correta e precisa as informações comerciais do seu cliente, onde este processo incia-se deste a abertura do cadastro.

Em um cadastro de pessoa jurídica, por exemplo, se faz necessário o recolhimento de cópia de contrato social, faturamento do último ano, dados dos sócios, balanço patrimonial, referências comerciais, entre outros, dependendo da empresa que esta fazendo a abertura do cadastro. Desta maneira, um cadastro bem feito, informações exatas, um sistema de qualidade e profissionais qualificados são fundamentais para eficiência da análise de crédito.

Quando se trata de análise de crédito a mesma tem como função estabelecer um limite a quem vai receber e qual o valor da concessão de crédito.

A definição de políticas de crédito garante a continuidade das operações e a uniformidade nas decisões comerciais. Além disso, possibilita o aperfeiçoamento da administração do risco nas transações comerciais. [...] A análise das informações comerciais e contábeis permite identificar a situação patrimonial e econômica das empresas. Portanto, cada vez mais, elas refletem a realidade das organizações de modo transparente, confiável e relevante para os diversos usuários. (BIROLO; CITTADIN; RITTA, 2011, p. 28)

A concessão do crédito deve ser analisada levando em conta as peculiaridades das organizações e de um sistema que vive em constante transformação. Essa mesma análise deve incluir o risco existente em cada operação, tentando ao máximo construir uma relação inversa entre limite de crédito e inadimplência. Conhecer bem a quem se concede um crédito é fator crucial para sucessão das negociações.

De acordo com Schrickel (2000), além de conhecer o tomador, é necessário conhecer onde o crédito será aplicado, como será usado, diminuindo assim os riscos. Pois conhecendo bem a operação é possível mensurar o risco em cada etapa do processo.

O processo lógico da análise de crédito deve conduzir para o esclarecimento das dúvidas, ponderação das incertezas, e enfim, concluir fazendo recomendações sobre a chance de reaver os respectivos valores no devido tempo. (SCHRICKEL, 2000, p. 45).

Conforme Securato (1996), o processo de decisão envolve três elementos principais: experiências, julgamento e ambiente. A experiência vem do tempo de exposição ao processo de decisão; o julgamento, em muitos casos baseados no primeiro item, advém muitas vezes da habilidade do profissional e políticas internas da empresa; e por último, não menos importante, o ambiente deve ser analisado a partir de dois aspectos importantes, o antes e depois da decisão.

Em suma, “a análise de crédito é um raciocínio: ela deve focalizar as razões para, eventualmente, não conceder um empréstimo (assumir risco), e não apenas as razões para concedê-lo.” (SCHRICKEL, 2000, p. 19).

A Análise de Crédito tem como objetivo avaliar o potencial de retorno do tomador do crédito, garantindo a identificação de clientes com capacidade de liquidez da dívida ou avaliar o valor máximo com que este cliente pode se comprometer para honrar a dívida. A Análise trata de um processo de avaliar desde o perfil até valores contábeis e econômicos do tomador de crédito, levando em consideração, inclusive, a situação atual econômica do Mercado de Capitais no Brasil e Mundo. (VIEIRA; LOPES; LEMOS, 2010, p. 94).

### 2.1.3 Assimetria de informação

Pode se dizer que um dos problemas enfrentados pela análise de crédito diz respeito à assimetria de informações, entre a empresa credora e a futura devedora. Esse fenômeno é indiscutivelmente importante nas transações efetuadas pelos agentes e empresas, tendo em vista as dificuldades existentes para obter informações seguras e precisas. Em suma, assimetria de informação consiste em que uma das partes envolvidas dispõe de menos conhecimento que a outra parte na negociação, dificultando as decisões e aumentando as incertezas.

De acordo com o modelo Arrow-Debreu, uma das condições para que o equilíbrio competitivo assegure a alocação ótima dos recursos é que os participantes dos mercados compartilhem as mesmas informações. A partir dos anos 70, o tornou-se a pedra-de-toque de uma nova e profícua linha de investigação a “economia da informação”. (ALDRIGHI, 2006, p. 137-138)

A luz de Azevedo e Shikida (2004), em uma negociação uma das partes sempre irá possuir uma informação privilegiada, e que a assimetria de informação é uma característica relativamente fundamental entre tomador e prestador.

Os problemas gerados pela assimetria de informação são relevantes porque impedem o funcionamento eficiente da economia, se manifestando principalmente no mercado financeiro. No mercado de crédito a diferença informacional entre contratante e contratado tende a se intensificar. O primeiro, na qualidade de tomador, tem informações privadas quanto a sua capacidade e disposição ao pagamento que o concesso não possui, caracterizando um problema de seleção adversa. (WIEST; NETO, 2015, p. 1861-1862)

A definição de assimetria de informação é que existe presença de comportamentos oportunistas entre os agentes, principalmente por aqueles possuem mais informações. Desta forma, esse fenômeno é dividido entre seleção adversa e o risco moral.

A seleção adversa de forma sucinta é o problema criado antes que a transação seja efetuada.

Este problema se deriva do custo de acesso a informação. O fenômeno da seleção adversa consiste no fato de que a seleção do

produto a ser demandado ocorre de forma ineficiente, portanto, adversa, em função da assimetria de informação entre os ofertantes e demandantes do mesmo. (PINTO JR, PIRES, 2000, p. 5)

Se tratando de falta de informações, quando diz respeito a seleção adversa alguns exemplos clássicos são citados, um exemplo, é o que acontece no mercado de carros usados, como somente o dono é quem conhece verdadeiramente o veículo e quais os problemas que o mesmo possui, por não ter acesso a tamanho conhecimento os interessados em comprar, tendem a aumentar a desconfiança e acabam diminuindo a procura neste mercado, migrando para concessionárias de carros novos, dispendo-se em pagar um valor mais alto, conferindo maior garantia. Não é diferente o que acontece em planos de saúde e em seguradoras, onde os clientes tendem a omitir informações dificultando as empresas a mensurarem os riscos advindos destes clientes.

A seleção adversa cria falhas, pois este evento reduz o mercado criando uma seleção das transações, eliminando as indesejáveis.

Diferente da seleção adversa, o risco moral acontece após a transação feita entre os agentes e se concentra nas ações do indivíduo, ou seja, o risco moral esta extremante ligado ao comportamento dos consumidores.

Diante do fato de que o credor deseja o pagamento das parcelas e o que devedor muitas vezes pretende o não pagamento, observa-se a existência de um conflito de interesses. Esse tipo de relação é conhecido na literatura como problema de agência. Assim, é preciso estabelecer um mecanismo para reduzir a assimetria informacional entre as partes. Dessa forma, os agentes firmam um contrato, cuja finalidade é mitigar os efeitos decorrentes de informação assimétrica. (WIEST; NETO, 2015, p. 1863)

Perante o que foi descrito acima, a assimetria de informações é um problema que existem em meio às negociações, sendo que todas as transações envolvem algum grau de incerteza, principalmente quando envolve relação de confiança entre as partes. Sendo assim, os indivíduos que trabalham no mercado não dispõem de “informações perfeitas” tornando o risco permanentemente frequente nas negociações.

## 2.2 CONCEITO RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito, em um sentido mais restrito, é a possibilidade do não pagamento da dívida assumida, ou seja, a probabilidade de o tomador não cumprir as suas obrigações, por uma ocorrência de default, ou pela deteriorização da qualidade do crédito. Em suma, “[...] significa incerteza, imponderável, imprevisível, e estes, a incerteza, a imponderabilidade e imprevisibilidade situam-se, necessariamente no futuro.” (SCHRICKEL, 2000, p. 35).

Ao assumir o risco assume-se uma expectativa de um ganho futuro, a análise deste risco é ponto crucial para a gestão da empresa, pois a má avaliação dos riscos certamente resultará em prejuízos à firma.

A avaliação do risco de um potencial cliente pode ser feita de duas maneiras: por meio de julgamento, uma forma mais subjetiva que envolve uma análise mais qualitativa; ou por meio da classificação do tomador via modelos de avaliação, envolvendo uma análise mais quantitativa. (GOUVÊA; GONÇALVES; MANTOVANI, 2014, p. 99).

O risco de crédito está associado tanto a fatores internos quanto a agentes externos. De acordo com Santos (2000), os riscos podem ser divididos em: riscos não sistemáticos, relacionados a características da organização, ao setor ou segmento econômico, neste caso, independem da economia; e o risco sistemático, que considera fatores externos, como volatilidade da taxa de juros, situação econômica, recessão, desemprego, etc. Em síntese, o risco não sistemático é diversificado, enquanto o sistemático está ligado diretamente ao risco de mercado.

O risco, a insegurança, ou simplesmente, a sensação de perda, são produzidos, normalmente por meio de expectativas. Ainda, para Santos (2000), sem dúvida, o maior risco ocorrido em uma operação de crédito é o desconhecimento, a falta de informações. A qualidade da análise de crédito está associada à veracidade das informações adquiridas do tomador, estas disponíveis no mercado e/ou fornecidos pelo mesmo. A utilização de informações imperfeitas, manipuladas, pelos tomadores, como forma de se beneficiar, expõe as firmas a tomadores de alto risco.

Ainda existe uma classificação do risco, que envolvem um conjunto de parâmetros e procedimentos. De acordo com Brito; Neto (2009, p. 30-31),

Os sistemas de classificação de risco de crédito, normalmente, baseiam-se em variáveis quantitativas e qualitativas. As variáveis quantitativas, em geral, são as de natureza econômica e financeira extraídas das demonstrações contábeis da empresa. As variáveis qualitativas, por sua vez, envolvem fatores que são difíceis de serem mensurados, como, por exemplo, a capacidade administrativa dos gestores e a qualidade dos controles da empresa. Além de variáveis associadas a empresa avaliada, os sistemas de classificação também podem incluir fatores relacionados ao segmento econômico e ao país de atuação da companhia.

Nos sistemas de classificação do risco, os *ratings* são utilizados para a decisão de crédito. “O rating é apresentado por meio de um código ou classificação que fornece uma graduação do risco.” (SILVA, 2000, p. 81). Os serviços de *ratings* buscam mensurar a probabilidade da falta de pagamento, procurados por credores e investidores como uma medida proteção, bastante vantajosa.

Esse critério de classificação de risco é adotado pelas instituições financeiras como modo de auxiliar na concessão de crédito e para monitorar os riscos existentes nas carteiras de ativos de crédito de seus clientes.

“Os critérios de classificação podem assumir escalas diversas e podem ser baseados em critérios variados. Os recursos estatísticos podem prestar grande contribuição na classificação do risco nas empresas.” (SILVA, 2000, p. 82). Quanto maior o risco considerado em relação ao tomador, pior será sua classificação, ou seja, seu *rating*, por consequência, mais limitadas serão suas chances de crédito.

A gestão de riscos presentes na atividade empresarial permite uma visão diferenciada no contexto dos negócios. Administrar esses riscos, inerentes das negociações entre outras empresas, possibilita as ofertantes do crédito uma significativa redução das perdas.

Pela complexidade que o risco submete as empresas, estas precisam desenvolver métodos capazes de auxiliar no processo da oferta do crédito. O risco, visto como uma variável determinante do processo, sujeita às empresas a desenvolver modelos de gestão de riscos para tal proteção.

### **2.2.1 Os “Cs” do Crédito**

Conforme Chiang e Colombo (2013), devido a vários fatores, sejam estes internos ou externos, que atingem os negócios das corporações, as empresas tem se



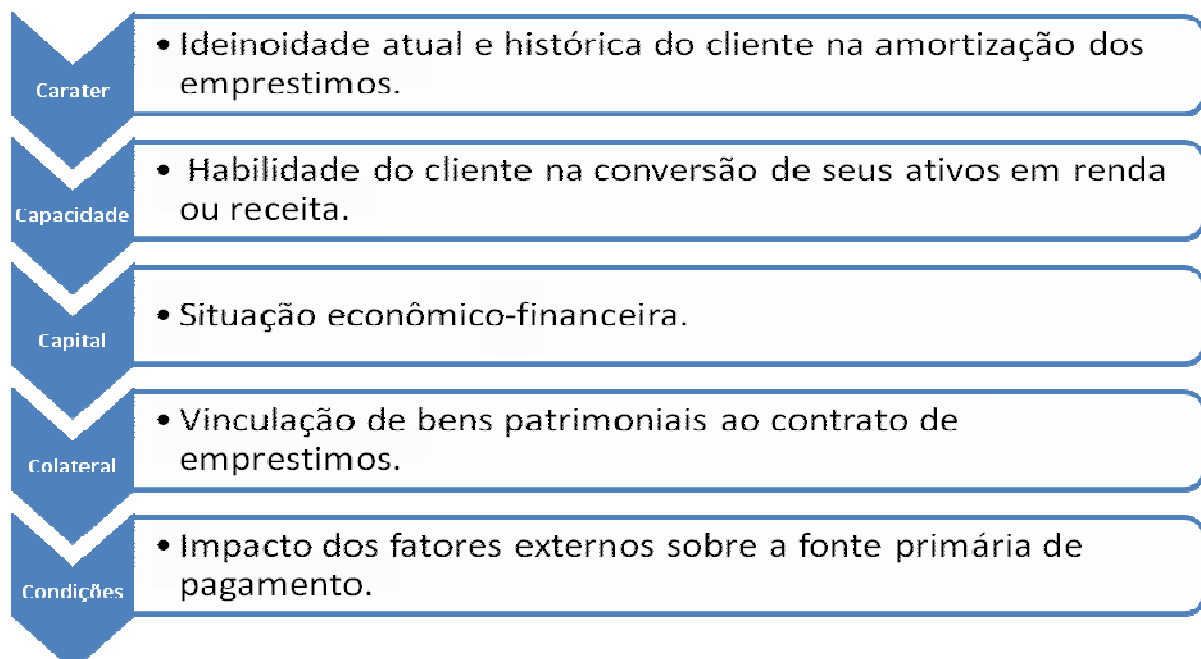
posicionado de forma mais rigorosa em relação ao risco. Os mesmos autores citam que, “a gestão de risco deve analisar a empresa como um todo e não cada tipo de risco e/ou cada área da empresa separadamente. Assim, é crescente a importância do termo gestão de risco corporativo.” (CHIANG; COLOMBO, 2013, p. 24).

E, ainda, em relação ao risco, necessita se levar em consideração a disposição destas empresas credoras em aceitar os riscos das operações de crédito, conhecido como apetite de risco, ou seja, até onde as empresas estão dispostas a chegar para geração de valor.

Uma vez que o risco é a possibilidade de ocorrência de evento que poderá atingir negativamente os negócios da empresa, alguns autores trazem um tradicional modelo de organização, usados como forma de diminuir os riscos das operações, evitar perdas, diminuir a inadimplência, conhecer seus clientes, entre outros, conhecido como os “5 Cs do crédito”.

De acordo com Santos (2000), o processo de análise de crédito envolve tomada de decisões individuais, onde as informações são baseadas na análise subjetiva dos 5 Cs, citado por alguns autores como os Cs do crédito, sendo estes apresentados abaixo pela figura 2, que lança luz ao que o autor descreve sobre cada C do crédito, formados por caráter, capacidade, capital, colateral e condições.

Figura 2- Descrição dos Cs do Crédito.



Fonte: Adaptado de Santos (2000).

Esse conjunto de fatores, considerado a análise primária, é muito importante para o processo de concessão de crédito das empresas. “A conjunção destes elementos proporciona uma indubitável tecnicidade ao ato de emprestar. Em outras palavras, obtêm-se os argumentos acerca dos porquês da concessão de crédito.” (SCHRICKEL, 2000, p. 47).

### 2.2.2 Modelo e Gerenciamento do Risco

A importância do estudo do risco presente nas empresas vem tomando espaço nos últimos anos, investidores, por exemplo, precisam manter-se informados sobre as empresas que investem, acompanhando o nível de risco existente nas mesmas. No mercado, em negociações entre empresas não é diferente.

O objetivo central da gestão de riscos vai além de sua identificação e mitigação. Uma contribuição relevante é agregar valor de forma sustentada às atividades da organização. Observa-se nesse processo potenciais aspectos negativos e positivos vinculados a eventos que afetam a dinâmica da organização. Significa direcionar esforços para transformar o negativo em positivo ou ameaças em oportunidades. (PELEIAS et al. 2013, p. 35).

Na bibliografia, alguns autores apresentam métodos para o processo de gerenciamento do risco, alguns destacam que o controle interno da organização é de suma importância nos negócios. Para Maia et al. (2005), existem hoje quatro modelos reconhecidos e recomendados para as organizações: o modelo de controle interno, conhecido como CoCo, direcionado mais para o comportamento da empresa; o *Turnbull Report*, modelo que se baseia na gestão dos controles financeiros da organização, seu papel fundamental é o gerenciamento dos riscos derivados as transações; o modelo de *King Report*, desenvolvido para diminuir os riscos oferecidos à empresa e aumentar as chances de alcance dos objetivos; e o modelo de COSO, desenvolvido para medir a eficiência dos controles internos, este é um modelo mais abrangente, considerado pelos autores como o mais relevante para o mundo corporativo.

Através da análise dos controles internos, pode-se verificar que todos os modelos estudados se baseiam no gerenciamento dos riscos e

contribuem para a avaliação e compreensão dos processos que garantem a continuidade dos negócios da organização. Os gestores necessitam estabelecer o nível de risco prevendo o aumento nas oportunidades para a companhia e seus acionistas. (MAIA et al. (2005, p. 60).

Os modelos de gestão de risco auxiliam de forma efetiva e eficaz os processos das corporações reduzindo os mesmos, e transferindo para níveis aceitáveis. De acordo com COSO (2013), o modelo consiste em cinco elementos:

- A) Ambiente de controle: um conjunto de diretrizes, que auxilia todo o controle interno da organização. Neste ambiente, inclui-se ética, responsabilidade, atitude.
- B) Avaliação dos riscos: um estudo dos riscos mais relevantes que podem decorrer de cada objetivo da organização. Essa avaliação dos riscos serve como parâmetros para a gestão. É uma previsão dos riscos relacionados aos objetivos.
- C) Atividade de Controle: são atividades criadas para garantir o cumprimento dos objetivos da administração e reduzir os riscos. Podem ser divididas em prevenção e ou detecção.
- D) Informação e Comunicação: a comunicação é o fluxo de informação que existe dentro da organização. As informações podem ser de fonte interna ou externa. Estas fornecem suporte à gestão.
- E) Monitoramento: é o processo de avaliação das atividades no decorrer do tempo. Realizado em avaliações contínuas, como o objetivo de identificar se os controles internos são eficazes.

Um modelo para avaliação dos riscos inicia-se no processo interno das organizações. O gerenciamento do risco correto é fator determinante para os negócios da empresa.

### 2.3 FATORES INTERNOS QUE INFLUENCIAM NA CONCESSÃO DE CRÉDITO

O ambiente interno das empresas abrange inúmeros componentes que podem influenciar na liberação de crédito. Este mesmo ambiente já serve como base para o gerenciamento e mensuração dos riscos. Desta maneira alguns fatores

internos são tomados como importantes durante todo o processo de análise de crédito.

De acordo com um estudo elaborado pela Comissão de Valores Mobiliários, em 2015, apresenta que:

Um dos desdobramentos da visão estratégica do gerenciamento de riscos consiste no debate sobre a responsabilidade das instâncias organizacionais pela sua formulação, definição e/ou aprovação. O gerenciamento pode ocorrer de forma autônoma nas diversas áreas/departamentos/unidades organizacionais, em que cada uma delas considera seus próprios objetivos e parâmetros (modelo de silos fechados), ou então de forma integrada, havendo coordenação de visão dentro da organização (CVM, 2015, p. 15).

Tanto os fatores externos quanto os internos podem influenciar na liquidez da empresa, levando uma deficiência em sua situação econômica financeira. Esses eventos observados no mercado e na parte interna da empresa criam um conjunto de ações que podem ser favoráveis ou desfavoráveis ao tomador do crédito e assim cabe ao analista conceder ou não o mesmo. Alguns fatores que são considerados na análise de crédito são apresentados a seguir:

### **2.3.1 Capacidade/Estrutura**

A capacidade está estritamente ligada à competência do cliente em honrar seus negócios, e também ao tempo que a empresa atua no mercado, experiência dos proprietários no ramo de atuação; capacidade de produção e comercialização são alguns indicadores que interferem neste aspecto.

Conforme Santi Filho (1997) a capacidade é considerada um risco subjetivo, e que vai além dos dados e informações apresentadas, este aspecto esta muito mais relacionado com a percepção realizada pelo analista de crédito. De acordo como autor a apuração deste aspecto seria um diagnostico da empresa tomadora.

A luz de Santos (2000), a capacidade de pagamento da empresa também está relacionada com a condição, situação essa relacionada com a estrutura e situação financeira da empresa. Essas empresas quando estão fortemente ligadas a riscos sistemáticos, as mesmas podem encontrar dificuldades para receber créditos.

### **2.3.2 Pontualidade**

Quando se analisa um crédito para um cliente, um aspecto importante na tomada de decisões é a pontualidade, esse fator, dependendo o caso, é determinante na concessão, pois é este fator que constituirá o histórico de pagamentos com a empresa credora. De acordo com Silva (1998) principalmente os clientes novos, que tendem a pagar em dia, para que possam construir gradativamente um histórico e ao mesmo tempo conquistando maiores limites de crédito.

O autor ainda cita que algumas empresas têm por hábito pagar suas contas no último dia de vencimento, favorecendo seu caixa, objetivando uma maior folga, mas isso acaba prejudicando sua relação com a empresa fornecedora, onde a mesma acabará reduzindo seu limite, comportando-se de modo mais restritivo.

Desta forma, por mais que a empresa esteja passando por dificuldades financeiras, não é saudável apresentar atrasos de pagamentos com seus fornecedores, pois isso lhe prejudicará futuramente ocasionando sérios problemas de crédito.

### **2.3.3 Restrições Financeiras**

Para maior segurança, os analistas devem estar sempre monitorando seus clientes, um fator importante no processo de análise e que merece um cuidado especial é o apontamento de restrições. A presença de pendências em órgãos como Serasa e Serviço de Proteção ao Crédito, pode caracterizar aquele que os possui como inadimplentes.

Conforme ressalta Silva (1998), essas restrições são reflexos de falta de pagamento, por desorganização séria da empresa, ou até mesmo, em casos extremos, para ocasionar vencimentos antecipados em ocorrências de falência.

Em empresas de construção civil, com várias obras, muitas vezes são protestadas em razão do material ter sido entregue pelo fornecedor e o responsável não enviar os documentos para os escritórios providenciarem os respectivos pagamentos. (SILVA, 1998, p. 86).

Além de anotações no Serasa, outro fato importante é os protestos. A principal fonte dessa informação é o cartório. Onde este é um método adotado pelas

empresas para registrarem a falta de pagamento de algumas empresas e comprovar tal dívida.

### 2.3.4 Tempo no Mercado

Levar em conta o tempo em que a empresa atua no mercado é de suma importância para todo o processo de concessão de crédito, sendo que empresas com pouco tempo de mercado acabam entrando em um conjunto de empresas insolventes declarando falência entre três e seis anos após a fundação.

De acordo com o SEBRAE, que realizou um estudo baseado nas empresas disponíveis da SRF até o ano de 2010, cerca de 26,4% das empresas encerram suas atividades com até 2 anos após sua fundação. Sendo assim, quando mais tempo vida as empresas estiverem no mercado maior a probabilidade de a mesma se manter no na atividade.

O SEBRAE ainda realizou uma pesquisa apresentado a taxa de sobrevivência das empresas dividindo em setores e regiões, segue:

Tabela 1 – Taxa de sobrevivência de empresas de 2 anos, constituídas em 2007, por região do Brasil

	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	BRASIL
Indústria	71,1%	74,1%	83,2%	81,4%	76,5%	79,9%
Comércio	74,4%	75,5%	79,9%	76,6%	76,1%	77,7%
Construção	56,3%	63,5%	77,3%	74,2%	70,1%	72,5%
Serviços	58,9%	62,9%	75,7%	71,8%	70,5%	72,2%
<b>TOTAL</b>	<b>68,9%</b>	<b>71,3%</b>	<b>78,2%</b>	<b>75,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>75,6%</b>

Fonte: SEBRAE (2013)

*Nota\* As empresas constituídas em 2007 foram verificadas nas bases 2007, 2008, 2009 e 2010.*

“O maior avanço relativo ocorreu no setor da construção [...] uma possível explicação pode ter sido o aumento da demanda interna por este tipo de atividade, em paralelo a uma melhora na qualidade dos produtos e serviços deste setor.” (SEBRAE, 2013, p. 21).

Silva (1998), ainda, declara que empresas de pequeno porte são mais sensíveis, e que em tempos de crises empresas deste tipo, com fundação mais recente, são as primeiras a enfrentar dificuldades financeiras e quando consegue enfrentar são as últimas a se restabelecerem novamente.

### **2.3.5 Capital**

Outro fator interno que deve ser levado em consideração é o capital. “O capital refere-se a situação econômico financeira da empresa, no que diz respeito a seus bens e recursos possuídos para saldar seus débitos.” (SILVA, 1998, p. 97).

O capital é analisado por meio de demonstrações contábeis e as informações extraídas dessas análises financeiras são extremamente valiosas para a tomada de decisão, caracterizando como uma ferramenta a mais para os gestores.

Schrickel (2000) esclarece que a ideia de capital deve ir além de demonstrações contábeis e sim ver o capital como toda a estrutura econômico-financeira da empresa. E que o “aspecto capital nas empresas tomadoras de empréstimos implica uma análise global, chamadas análise de balanço e análise econômico-financeira.” (SCHRICKEL, 2000, p. 52).

## **2.4 FATORES EXTERNOS QUE INFLUENCIAM NA CONCESSÃO DE CRÉDITO**

Na contextualização, no decorrer do estudo, percebe-se o peso da variável risco sobre a questão crédito, como pode estar presente nas transações, que existe inúmeros tipos de riscos, e que por isso as organizações necessitam ficar temerosas em relação ao seu grau de participação na empresa. Santos (2000) cita os riscos sistemáticos e não sistemáticos, conforme evidenciados no tópico 2.2 Conceito risco de crédito. Na presente seção, serão apresentados alguns fatores externos que aumentam a probabilidade dos tomadores de alto risco.

De forma simplificada, o risco sistemático é o risco derivado do mercado ou de um segmento específico. Todas as empresas estão expostas a esses riscos, que são derivados de fatores externos e não controláveis pela empresa. Desta forma, há relação entre as variáveis macroeconômicas e a concessão de crédito, ou seja, existe um elo de suma importância, onde que choques provocados por estas variáveis, como taxa de cambio, desemprego, taxa de juros, recessão econômica, aumentam a inadimplência e em alguns casos acarretam na falência da empresa.

### **2.4.1 Taxa de juros x crédito**

Um dos fatores que podem ser citados como influenciadores na tomada decisão são a taxa de juros, qualquer mudança da taxa de juros básica da economia afeta de alguma forma as empresas. Como cita Mendonça e Sachside (2012), os gestores, a fim de maximizar os lucros, em um período de redução da taxa juros, tendem a buscar financiadores, em especial os bancos, que vão facilitar a troca entre superavitário e deficitário.

Quando a taxa de juros se reduz devido ao aumento da poupança, os empresários ficam propensos a aprofundar a estrutura de capital pela expansão, sobretudo, dos processos intermediários. Isto é, pelo aprofundamento de bens de ordem mais alta (bens de capital) em detrimento de bens de mais baixa ordem (bens de consumo). Para que o crescimento possa ser sustentado, ele deve ser gerado por meio do aumento do crédito bancário saudável, que ocorre devido à queda da preferência temporal. Neste processo, recursos outrora canalizados para o consumo passam a ser conduzidos para a criação de novos bens de capital. Dessa forma, uma nova estrutura de produção mais aprofundada tem origem. (MENDONÇA; SACHSIDA, 2012, p. 19).

De acordo com Raymundo (2002), a volatilidade da taxa de juros na economia, é ponto crucial para os tomadores. Segundo o autor, por meio do aumento da taxa de juros, a demanda por crédito é reduzida e, por consequência, o consumo geral da economia cai.

Em matéria sobre o crédito, disponibilizada pelo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE)<sup>1</sup>, destacou-se que o risco e o retorno esperado nas transações de crédito têm como expectativa central a maximização dos resultados, e os gestores devem estar cientes desses condicionantes, pois quanto mais risco conter na operação, maior será o retorno que o agente exigirá para tal negociação.

A taxa de juros desempenha um papel importante na economia, consequentemente nas tomadas de decisão, uma vez que alterações na taxa de juros implicam em alterações em todos os setores econômicos, pois afetarão investimentos, níveis de consumo e poupança.

A taxa de juros pode ser definida como o preço do uso do dinheiro para um determinado período de tempo. Porém, enquanto a taxa de juros for um preço, seu impacto na economia não é limitado para o seu

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Fatores-de-restri%C3%A7%C3%A3o-ao-cr%C3%A9dito>. Acesso em: 08 nov.2015.



próprio mercado. Assim, enquanto uma mudança no preço da laranja afeta o mercado desse produto, e uma mudança na taxa do salário atinge o mercado da mão de obra, a mudança na taxa de juros tem implicações muito mais sérias para a economia, porque afeta uma grande variedade de decisões, desde as despesas diárias dos consumidores até decisões críticas de investimentos que afetam a estrutura econômica de um determinado país. (OMAR, 2009, p. 03)

#### **2.4.2 Meio econômico x crédito**

Em meio ao atual cenário empresarial e econômico, tratando-se de concessão de crédito, cabe pontuar que outro elemento considerável é a própria situação econômica do país. De acordo com um estudo realizado por Martins e Neves (2013), é implícita a existência de uma relação negativa entre as inadimplências nas operações de crédito e recessão econômica.

Em um período de recessão na economia o endividamento se torna mais propício. Com a instabilidade econômica, as empresas tendem a passar por dificuldades e, em contrapartida, as dívidas aumentam, criando a possibilidade do não cumprimento dos pagamentos. O sistema é afetado devido à queda da confiança entre as empresas, resultando no abandono dos negócios de riscos.

Para Ribeiro e Mendonça (1986, p.50), em uma crise econômica, os resultados são infinitos:

[...] reduz produção, aumentando a capacidade ociosa. Muitas empresas entram em falência ou encerram suas portas, enquanto o desemprego atinge porcentagens alarmantes. Diante de um quadro de “salve-se quem puder”, os investimentos reduzem-se a níveis muito baixos.

Os autores ainda citam que uma crise econômica atinge todos os lados da economia e se reflete em conflitos entre classes, desestabilizando a economia como um todo. A crise acaba se instalando no cotidiano empresarial.

De acordo com Freitas (2009, p.127), na implacável busca por valorização da riqueza, em circunstâncias otimistas,

As expectativas dos bancos sob o estado do negócio ao longo do ciclo econômico podem conduzir à assunção excessiva de risco, ao financiamento de atividades especulativas e/ou ao racionamento de crédito, com efeitos adversos sobre o crescimento econômico. Assim, ao longo dos períodos de expectativas otimistas, os bancos

pressionados pela concorrência concedem crédito sem exigir garantias seguras, enquanto os devedores pagam seus débitos pela emissão de novas dívidas. A expansão do endividamento se faz então como riscos subestimados.

### **2.4.3 Desemprego X Crédito**

Conforme Soto (2012), o desemprego é outro elemento que influencia as relações da demanda por crédito, o mesmo é efeito da inflexibilidade do mercado. O autor explica que o desemprego é resultante de forma indireta causada pela inflação e, por consequência, da expansão do crédito realizada pelo sistema bancário sem cobertura de poupança real.

Isto acontece porque a expansão de crédito gera todo o processo de descoordenação e mau investimento generalizado, colocando, de forma maciça, os fatores de produção originais em lugares da estrutura produtiva que não são os apropriados, uma vez que os empresários os atraem para alongar e alargar a estrutura de bens de capital, sem notar que estão cometendo um grave erro empresarial em grande escala. Quando chega a crise e os erros se tornam evidentes, serão necessários novos e grandes movimentos de fatores de produção originais e de mão de obra das etapas mais afastadas do consumo para as mais próximas, o que exigirá um mercado laboral especialmente flexível e livre de todo o tipo de restrições e coações sindicais e institucionais. Por isso, as sociedades com um mercado de trabalho mais rígido experimentarão um maior volume de desemprego, que se manterá durante um maior período de tempo, quando inevitavelmente se revelarem os erros empresariais induzidos na estrutura produtiva pela expansão de crédito. (SOTO, 2012, p. 359-360).

Reinart (2001) aponta que não existe um determinante, pouco menos um consenso, que revele as causas do desemprego; mas, de acordo com as observações do autor, existe uma relação entre a geração de emprego e facilitação do consumo e por consequência o aumento da demanda por crédito.

### **2.4.4 Câmbio e crédito**

Outro componente importante que afeta as organizações é taxa de câmbio. A mesma influencia nos preços e, principalmente, na inflação dentro da economia

nacional. De acordo com Carneiro, Salles e Yen Hon Wu, (2006), em economias “dolarizadas”, em que as empresas possuem seus passivos em dólares, uma depreciação no câmbio acaba elevando o passivo dessas organizações, enfraquecendo seu balanço e afetando a demanda por crédito.

[...] a taxa de câmbio afeta a capacidade de endividamento da firma. A taxa de câmbio afeta o limite de crédito de uma firma, este efeito deve ser captado na equação de demanda, e não na de oferta por crédito. Movimentos na taxa de câmbio podem estar afetando, diretamente, a disponibilidade desses recursos externos e, indiretamente, a oferta de crédito doméstica. (CARNEIRO; SALLES; YEN HON WU, 2006, p. 9).

Ainda cabe ressaltar que existem tantos outros fatores que influenciam na concessão do crédito para pessoa jurídica e que acabam elevando a existência de riscos nas operações de crédito. Levando em conta o atual cenário econômico e empresarial brasileiro, além dos fatores descritos acima, como taxa de juros, taxa de câmbio, desemprego, recessão econômica, existem outros componentes que fazem parte de um processo de análise de crédito, tais como: capacidade de pagamento do tomador, caráter, crises do próprio setor como, por exemplo, a alta nos preços do insumo importante, exemplo que pode ser citado seria um aumento na saca de cimentos, produto tão importante para o setor da construção civil, além de escassez de mão de obra, falta de liquidez do estoque, dentre tantos outros. Os componentes citados pesam na avaliação dos riscos, por esse motivo a análise profunda dos riscos nas negociações tem tomado tanto espaço no meio empresarial.

## 2.5 SETOR DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Se tratando de um estudo voltado para os fatores determinantes da concessão de crédito a empresas do setor da construção civil, cabe apresentar um pouco do setor.

Devido às lacunas que existe em relação à infraestrutura brasileira, o setor da construção tem se mostrado importante para economia nacional, uma vez que demanda grande volume de capital, realizando projetos de urbanização, construção, reformas e compras de terreno. É um setor que deve servir de estudo frequentemente, devido suas tendências de altos e baixos, nos quais acompanha a economia.

Notícias preocupantes no setor da construção civil, que desestimulam ainda mais os investimentos em tempos de crise, acabam por enfraquecer o ramo como um todo, aumentando a fatia de tomadores de riscos. Como já mencionado, a expectativa positiva tem fundamental importância na disponibilidade de crédito, sendo assim, enquanto a economia não sinalizar uma retomada do crescimento ou, no mínimo, uma estabilidade que seja capaz de mudar os rumos das expectativas, a oferta de crédito para o setor continuará caindo.

De acordo com Monteiro Filha et al. (2010), o setor da construção civil esteve no núcleo da crise no fim de 2008, na economia Norte Americana. No Brasil os efeitos da crise foram sentidos em relação à diminuição dos investimentos e redução do crédito privado. Segundo os autores, para diminuir esses efeitos, o Estado adotou algumas medidas para a recuperação da economia, como criação de programas sociais, criação do projeto Minha casa minha vida, o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) e ampliação do crédito para pessoa física e jurídica.

De acordo com um estudo realizado pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - DIEESE, em maio de 2013, “atividade construtiva é dividida por segmentos: residencial ou de edificações, comerciais ou de empreendimentos; da construção pesada ou de infraestrutura e outros – que representam um faturamento anual de R\$ 180 bilhões.” (DIEESE, 2013, p. 7).

A pesquisa ainda apresenta, que o setor da construção civil desacelerou no ano 2011 devido à conjuntura macroeconômica adotada pelo governo e pelo desaquecimento da econômica internacional. Desta maneira, o setor é uma das peças importantes para economia nacional, uma vez que, depende de investimentos e alta demanda de capital, o mesmo requer uma análise especial em relação ao crédito destinado a essas empresas, visto que devido aos fatores que podem ser internos e externos, determinam concessão ou não do crédito a essas empresas, e são esses acontecimentos externos que poderão influenciar no comprometimento da dívida, fazendo com que empresas passem por complicações financeiras impossibilitando de pagar seus fornecedores.

O setor da construção civil se caracteriza por ser um gigante processo, onde envolve a parte da produção, instalação, edificação, distribuição, grande número de mão de obra e equipamentos. No Brasil é um setor importante, visto que o nosso país é carente de infraestrutura, ainda faltam muitas obras e investimentos que possam cobrir a demanda.

As empresas que fazem parte deste vasto setor são heterogêneas tanto em porte, quanto financeiramente, além de ser um setor com grande número de pequenas empresas que trabalham na informalidade, realizando pequenos serviços. Siqueira e Filho (2013, p. 3) ainda afirmam em seus estudos que “[...] o setor é caracterizado pelo uso intensivo de capital envolvendo projetos de longo prazo. As empresas do ramo da construção são, em geral, fortemente dependentes do capital de terceiros para exercer suas atividades.”

De acordo com os dados fornecidos pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção Civil (CBIC), o Produto Interno Bruto da construção civil, registrou números alarmantes no ano de 2015. Segundo a mesma pesquisa, foi a maior queda em 12 anos.

Diante de um cenário marcado por deterioração fiscal, incertezas políticas, baixo patamar de confiança, queda na produção, recessão econômica, desemprego elevado e crescente e inflação superior ao teto da meta (estagflação), a Construção Civil, de acordo com os dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), registrou queda de 7,6% em seu Produto Interno Bruto (PIB). (CBIC, 2016).<sup>2</sup>

Enfim, o setor da construção, conforme vem sido discutido no decorrer do texto, sem dúvidas é essencial para economia, sendo que demanda grande volume de capital para suprir todo o processo, desde a produção até o consumo.

Sendo assim, tem-se a proposta de investigar um pouco mais sobre o setor, buscando analisar como estes se comporta em relação às transações realizadas entre empresas jurídicas, em que, de um lado uma empresa fornece o crédito, dispondo a mercadoria necessária para a empresa consumidora, esta última, se comprometendo em liquidar a dívida tomada em um dia determinado no ato da venda.

## 2.6 INDICADORES DE CRÉDITO

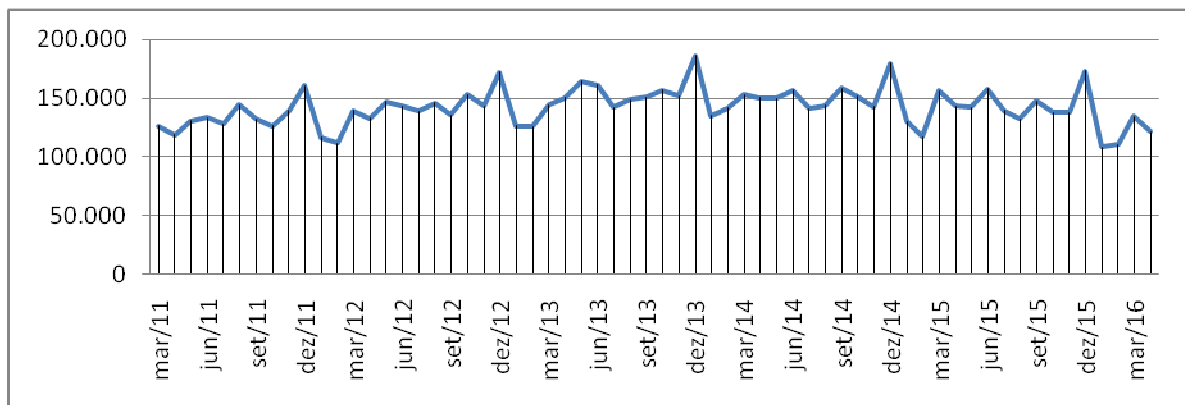
As análises de indicadores tanto de demonstrações contábeis ou financeiras quanto de indicadores econômicos servem para comparar o desempenho de um determinado período de tempo a fim de extrair informações que sirvam como parâmetros para a tomada de decisões.

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.cbicdados.com.br/menu/home/pib-2015>. Acesso em: 17 mar.2016.

Se tratando de um estudo que busca entender quais são os determinantes da concessão de crédito, se torna interessante apresentar dados referentes ao volume de concessão de crédito destinado a empresas. O gráfico abaixo denota de forma mensal as concessões de crédito para pessoas jurídicas no período entre março de 2011 a março de 2016. De acordo com os dados o maior volume de concessões se concentra no último mês de cada ano e logo no início de cada ano ocorre uma diminuição, pode se dizer que a demanda por crédito neste período está ligado ao aumento dos gastos e queda interligada nos meses que são destinados a férias. Mas de uma forma geral nesses últimos anos não se percebe uma variação muito drástica em relação à concessão de crédito a pessoa jurídica conforme apresenta o gráfico abaixo.

Gráfico 1: Concessão de crédito – Pessoa Jurídicas – Total – R\$ (milhões)



Fonte: BACEN (2016)

Observa-se que a concessão de crédito às empresas reagiram igualmente no mesmo período analisado, devido ao alto volume destinado as pessoas jurídicas alguma variação que ocorra não será tão impactante.

A concessão de crédito esta diretamente ligada a situação econômica do país, uma vez que a economia apresenta-se instável, as expectativas diminuem e por consequencia os níveis de confiança dos empresários determinando retração pela procura e oferta do crédito.

De acordo como se apresentou no decorrer do estudo o crédito se tornou ao longo do tempo essencial para a economia, uma vez que está presente desde o consumo das pessoas quanto nos negócios das empresas. Sendo assim é de suma importância analisar os efeitos do crédito em todos os ramos da economia.

## 5 METODOLOGIA

A metodologia tem todo seu valor, uma vez que sem esta etapa não seria possível confeccionar as diretrizes para a realização do trabalho, ou seja, o uso de métodos em pesquisas auxilia os pesquisadores a estabelecer objetivos, hipóteses e determinar as diretrizes.

Se tratando sobre o método científico, Fachin (1993, p.37) define como:

O método científico é um traço característico da ciência aplicada. Sem método seria incompreensível falar de ciência, porque não poderia ser colocado em evidência o conjunto de etapas operacionais ocorrido na manipulação para alcançar determinado objetivo científico.

Sendo assim, o objetivo fundamental da pesquisa é alcançar o saber e adquirir acima de tudo conhecimento, tentando ao máximo alcançar todos os objetivos possíveis.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O seguinte trabalho terá como enfoque predominantemente qualitativo, pois tem como objetivo compreender um fenômeno, por meio de uma análise vertical, especificamente em um estudo de caso.

A luz de Gerhardt e Silveira (2009) na pesquisa qualitativa o pesquisador é ao mesmo tempo o sujeito e objeto de estudo, neste tipo de pesquisa, que tem como características a objetivação do estudo/causa, explicar, descrever tudo que envolve o fenômeno, em suma, “preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.” (GERHART; SILVEIRA, 2009, p. 32).

Sendo assim, a escolha da pesquisa deu-se por ser a melhor maneira de realizar o estudo, possibilitando, o alcance dos objetivos apontados e a compreensão do comportamento das empresas na realidade contemporânea, uma vez que, trata-se de uma empresa alvo, onde a mesma concede crédito para outras empresas.

Conforme Kauark, Manhães e Medeiros (2010), o estudo de caso compreende uma pesquisa mais aprofundada e exausta, com poucos objetivos e que possua um alto detalhamento das informações. Os mesmos autores ainda citam

sobre levantamento, ou seja, compreende uma interrogação direta das informações necessárias para a realização da pesquisa.

Para efetivação do estudo foi realizado um delineamento da pesquisa, sendo para tal, tem se a necessidade de gerar um confronto entre as evidências, as informações coletadas na empresa para que possa se fazer um delineamento das variáveis a serem utilizadas, desta forma em relação a fase de verificação a pesquisa foi bibliográfica, descritiva, documental e estudo de caso.

A análise documental foi executada por meio dos dados fornecidos pela própria empresa alvo de estudo, por meio de documentos e observação do sistema utilizado pela empresa. Esse tipo de pesquisa segundo Kauark, Manhães e Medeiros (2010), são materiais sigilosos retirados diretamente da organização que não sofreram tratamento analítico.

No que tange a pesquisa bibliográfica:

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. (MARCONI; LAKATOS, 2001, p.57).

Em relação à aplicação da pesquisa descritiva será de suma importância para o detalhamento das características sobre o tema. A pesquisa torna-se significativa na medida em que auxilia a entender os fatores que podem determinar a concessão de crédito ao setor de estudo.

Conforme apresenta Andrade (2007, p. 114), neste tipo de pesquisa, descritiva:

Os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

E ainda a pesquisa tem como caráter principal um estudo de caso, por ser tratar de um estudo de apenas uma empresa, isso ocorre uma delimitação, se restringindo a pesquisa na mesma, sendo desta forma um estudo alto grau de detalhamento. Deste modo, a pesquisa trará como ocorre passo por passo o processo de análise e concessão de crédito.



## 5.2 COLETA DE DADOS

No que se refere à coleta de dados, estes foram realizados por meio de documentos fornecidos pela empresa, processos de controle internos, bem como entrevistas semi-estruturadas com responsáveis por setores chaves, como o setor de vendas e financeiro. No setor de vendas a entrevista foi realizada com a responsável pelo setor, onde a profissional atua a seis anos na empresa e no setor financeiro, as questões foram levantadas a partir das respostas fornecidas pela supervisora do financeiro, que além de ser responsável pelo setor, a mesma auxilia no processo de análise de crédito e nas cobranças, atuando na empresa a 10 anos. Por questão de sigilo, os dados da empresa e nem nomes dos responsáveis serão citados.

Para a coleta de dados e, por consequência, para que a pesquisa tenha maior qualidade, foram utilizadas várias fontes que poderiam ser aplicadas no estudo, tais como pesquisa em documentos mais recentes, atas de reuniões, relatórios de vendas, volume de compras, histórico de pagamento, acesso ao cadastro dos clientes dentre outras informações.

## 5.3 PROTOCOLO DE ESTUDO DE CASO

Por se tratar um de estudo, foi elaborado um protocolo para que constitua uma pesquisa fidedigna. Desta forma, para a concretização do presente estudo, seguiu alguns procedimentos, sendo estes;

*Questão Central:* Procurou-se identificar quais os fatores que determinam a concessão de crédito nas operações de uma determinada empresa que atua diretamente com empresas do ramo da construção civil. E tem como objetivo identificar estes fatores e analisá-los. Paralelamente, compreender como funciona essa avaliação de crédito, e ainda sugerir melhoria a empresa alvo.

*Unidade de Análise:* A unidade de análise deste estudo são os procedimentos utilizados pela empresa em relação à concessão de crédito.

*Estrutura Teórica:* a estrutura teórica foi apresentada no segundo capítulo no que tange a fundamentação teórica.

*Coleta de Dados:* Como citado acima, os dados foram obtidos diretamente na empresa. Essas informações foram coletadas em arquivos e documentos internos, além da observação do processo de funcionamento e entrevistas semi estruturadas.

*Critérios de Escolha de dados:* Em relação às informações coletas, principalmente no que diz respeito à escolha das carteiras tomadas como base estudos, as mesmas foram escolhidas devido à importância comercial e financeira de tais empresas para a empresa em questão.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Esta seção é dedicada a apresentação da empresa estudada, expondo as características da mesma, sua estrutura, bem como sua organização em relação a prospecção de novos clientes, como se comporta a atual análise de crédito da empresa, e apresentar alguns casos de empresas, escolhidas para análise de perfil de crédito.

Na sequência, serão apresentados a análise dos resultados obtidos em relação/comparando à base teórica.

### 6.1 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA

A empresa é formada por uma sociedade limitada, sendo que sua composição acionária é formada por dois sócios. De acordo com o contrato social da empresa em questão, a sociedade tem como objetivo social o comércio atacadista de material elétrico e comércio atacadista de materiais de construção.

De acordo com os dados obtidos diretamente do site da empresa, a mesma iniciou suas atividades no início dos anos de 1990, com o objetivo principal de distribuição de materiais elétricos, fornecendo uma grande diversificação de produtos para o comércio regional. Com o passar do tempo, a empresa foi se firmando no mercado, expandindo suas atividades por todo o estado de Santa Catarina e parte do estado do Rio Grande do Sul. Hoje na empresa, além de distribuir materiais elétricos, seu portfólio ainda conta com materiais de construção, ferramentas, hidráulico, além de máquinas, equipamentos para obras e utensílios domésticos. Fornece materiais para empresas da construção civil, principalmente para construtoras, fornecendo os materiais do início da construção até os acabamentos, além de prover produtos para lojas de materiais de construção. A empresa ainda fornece mercadorias para eletricitistas, lojas de informática e ferramentas.<sup>3</sup>

Devido a grande aceitação no mercado, em 2003, a empresa construiu uma sede própria, localizada na região sul de Santa Catarina – SC. Ainda, de acordo com o site da empresa, a mesma conta com uma área de 2.500 m<sup>2</sup>, e com uma equipe de 60 colaboradores.

Os principais produtos comercializados pela empresa de estudo, divididos por

---

<sup>3</sup> Por questões de sigilo, o endereço do site não será apresentado.

segmentos são: no setor da construção civil, seria armação, calhas de alumínio, ferragens, ferro, mangueiras, tintas, além de fechaduras, caixa d'água, dentre outros; no segmento elétrico, a empresa fornece aos seus clientes, fiação, muito utilizado pelas construtoras, exaustores, e lâmpadas, luminárias, etc, e ainda fornece cabo de rede, telefones, antenas, para lojas de informática, entres outros produtos.

O crescimento no mercado da construção civil nos últimos anos, e por consequência e aumento de novos clientes, fez com que a empresa aumentasse o número de funcionários internos e representantes externos, auxiliando nas vendas. Desta forma, a empresa vem criando estratégias de modo que pulverize as vendas e, principalmente na gestão, maneiras para a redução da inadimplência.

Atualmente, a empresa é a única da cidade que oferece todo este portfólio de mercadoria, mas sofre com a grande concorrência que atua de forma firme em cidades próximas. Sendo assim, a empresa está sempre se atualizando para superar seus concorrentes e conquistar ainda mais seus clientes, garantindo assim a fidelidade dos bons clientes e garantindo sua permanência no mercado.

Um ponto importante a ser levantado é que a empresa possui um sistema de logística própria fazendo com que a mercadoria seja entrega de forma mais rápida e segura aos seus clientes. Isto de forma clara soma pontos positivos para a empresa, garantido seus clientes.

De acordo com informações dos colaboradores do setor financeiro a empresa mudou seu sistema há pouco tempo, fazendo com que desde os representantes espalhados por todo o estado estejam interligados com a empresa por meio deste software. Contudo, as informações contidas no sistema antigo foram migradas para novo sistema. Este sistema concentra todas as informações cadastrais dos clientes, histórico de pagamento, se possui histórico de restrições no Serasa, data de fundação, se possui outros CNPJs, histórico de compras, além de contar com um sistema de contas a receber e pagar muito importante ao setor financeiro, bem como outras funções e setores.

Por ser uma empresa que vende a muitos clientes desconhecidos, ou seja, clientes que a empresa não tem contato direto, a organização tende a correr mais riscos na liberação de crédito, sendo assim a abertura de novos cadastros e prospecção de novos clientes deve ser de forma cautelosa e adquirir o máximo de informações possíveis.

## 6.2 PROSPECÇÃO DE NOVOS CLIENTES/CADASTRO

Todo o processo até chegar ao setor financeiro e a aprovação do crédito envolve várias etapas. Pode-se citar a primeira de todo processamento, iniciada na área comercial.

O primeiro passo para todo o processo é a triagem de seus clientes. De acordo com a pesquisa, a empresa atende apenas pessoa jurídica. E de acordo com a última pauta de reunião realizada no mês de outubro de 2015, existe uma seleção, onde a organização forneceria mercadorias somente para empresas com as seguintes atividades econômicas:

- ✓ Material de construção
- ✓ Construtoras
- ✓ Instalação e manutenção elétrica
- ✓ Lojas de informática
- ✓ Agropecuárias
- ✓ Loja de ferragens e ferramentas
- ✓ Indústrias
- ✓ Ou empresas que comprassem de concorrentes diretos, indiferente ao ramo de atuação.

Analisando, a prospecção de novos clientes acontece por meio de visitas diretas realizadas por seus representantes, que são treinados de modo a atingir o maior número de clientes, divididos por região. Podemos dizer que essa é o método mais eficaz, pois é a meio que a empresa consegue alcançar o maior número de clientes novos, em média dependendo do representante consegue adquirir um a dois clientes novos por semana, vale lembrar que de acordo com a pesquisa alguns representantes não trabalham com clientes novos, conforme conversa com um deles, o mesmo informou que prefere trabalhar apenas com os clientes antigos, pois muitas vezes clientes novos no mercado tendem ter maior índice de inadimplência. Outra maneira é por meio de feiras, que a empresa participa esporadicamente, ainda por meio da visita direta de clientes ao showroom da própria empresa, televendas e do próprio site. Especificamente, pelo site, novos clientes podem solicitar abertura de cadastro e, clientes já cadastrados, podem realizar pedidos diretamente por um portal de vendas, que funciona 24 horas.

Conquistando o novo cliente, a área comercial tem como compromisso solicitar com o mesmo todos os documentos necessários para abertura do cadastro. Para a abertura deste novo cadastro a empresa solicita as seguintes informações:

1. Cartão CNPJ: onde este documento comprova as informações fornecidas pelo novo cliente, além de apresentar a atividade econômica da empresa, atual situação cadastral com a Receita Federal, e data de abertura da empresa.
2. Contrato social: Esta informação é muito importante para a abertura do cadastro, uma vez que apresenta os donos da empresa, e quem serão os responsáveis pelas eventuais compras a serem realizadas, além de apresentar a o capital social da empresa, onde representa o quanto os sócios acreditam na própria empresa.
3. Referências comerciais: essas informações são exigidas pelo setor de cadastros, pois é a partir dessas informações que a empresa terá um parecer da atuação do novo cliente no mercado.
4. Faturamento dos últimos 12 meses: capacidade de pagamento da empresa, esse documento irá auxiliar no estabelecimento do limite de crédito.

Além destas informações o setor de cadastro solicita dados para contato como email e telefones, e ainda outra informação importante que a empresa sempre questiona em casos que surgem dúvidas na abertura do cadastro é qual a finalidade da compra, sendo que se for para consumo, ou seja, uma reforma particular, o cadastro não é realizado.

Normalmente, a empresa fornece uma ficha cadastral, que deve ser preenchida pelo cliente e encaminhada novamente para área comercial. Com todas as informações em mãos, repassa para o setor de cadastro lançando no sistema. De acordo com a pesquisa realizada na organização, no momento em que o vendedor conquista o novo cliente e passa as informações para o setor de cadastro, o mesmo já encaminha uma cotação já realizada pelo cliente. Logo após receber as informações, o profissional lança as informações no sistema, realiza consultas do CNPJ, normalmente via Serasa e busca informações no mercado a partir das referências fornecidas. A ficha cadastral do cliente é repassada para a análise de crédito e o mesmo profissional analisará o novo cadastro, estabelecerá um limite de crédito, concedendo ou não o crédito ao respectivo cliente.

### 6.3 POLITICA DE CRÉDITO ATUAL

O processo de análise de crédito da empresa estudada em questão, no que diz respeito aos procedimentos de concessão de crédito, segue um processo simples e claro, até um pouco informal, mas que visa acompanhar o ritmo do mercado econômico, uma vez que trabalha com muitas empresas. No geral, percebe-se que o que predomina são clientes que possuem faturamento baixo, pois são empresas de médio e pequeno porte, e qualquer oscilação no mercado atinge seu fluxo de caixa, diminuindo a liquidez imediata da empresa credora.

Como a empresa trabalha no mercado atacadista, durante todo o dia muitos pedidos são realizados por representantes e por vendedores internos da empresa. Sendo assim a empresa se preocupa em estabelecer uma política de crédito dinâmica e eficaz, reduzindo as chances de inadimplência.

O limite estabelecido pela análise de crédito considera alguns pontos para a realização do mesmo. Sendo que a empresa solicita que, pelo menos na primeira compra, o cliente realize o pagamento e posteriormente a empresa envia a mercadoria. Um dos fatores que influenciam na construção do limite de crédito refere às restrições no CNPJ. A empresa tem por regra a não liberação de crédito para empresas com restrição, uma vez que cada caso é um caso. Outro fator diz respeito ao tempo de fundação da empresa, não é permitida concessão de crédito para empresas com pelo menos quatro meses de fundação, histórico de vendas e compras com a empresa, histórico de pagamentos, ramo em que a empresa atua, relacionamento com a empresa, além de tudo isso existe outro fator importante, que é necessidade, ou seja, saber qual a necessidade da empresa tomadora de crédito tem sob o fornecimento da mercadoria uma vez que o cliente não tem um relacionamento diversificado com outras empresa, o mesmo acaba se restringindo a uma só, sendo assim tende a manter seus pagamentos pontuais para garantir suas compras futuras.

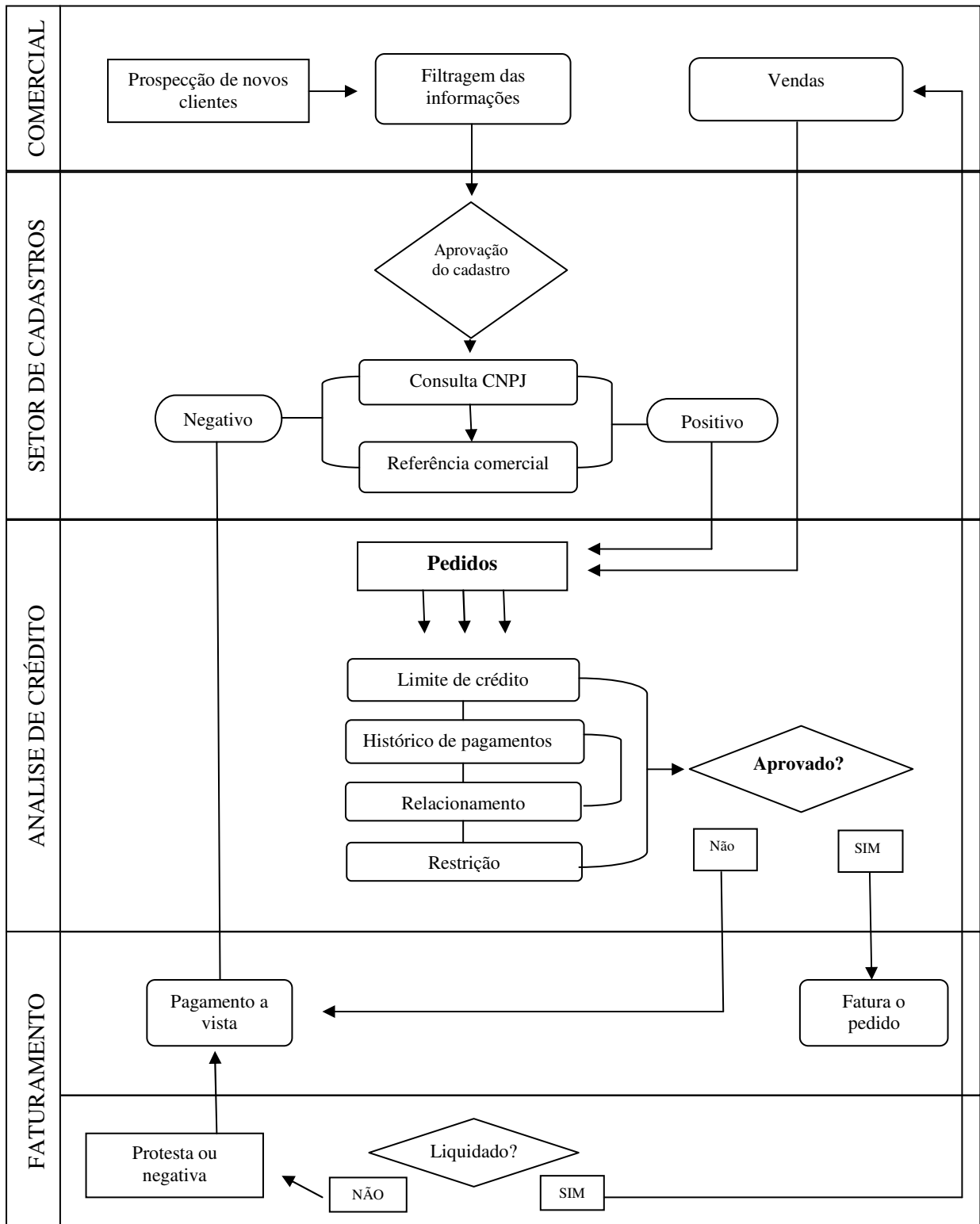
De acordo com a pesquisa, para empresas que fazem parte do enquadramento Micro empreendedor Individual (ME) não é permitido limite de crédito superior a R\$ 2.000,00, sendo que de acordo com seu enquadramento fiscal o faturamento desse tipo de organização não ultrapassa um faturamento anual de R\$ 60.000,00. Esta é uma política adotada pela empresa como uma proteção contra a não quitação de dívidas.

A seguir há um fluxograma do processo atual praticado pela empresa,

envolvendo desde o fluxo comercial até o faturamento do pedido. O fluxograma inicia-se como se comporta a primeira etapa de todo o processo sendo este o comercial, onde é a porta de entrada e saída dos clientes. Em seguida o setor de cadastro, que trabalha as informações enviadas pelo setor comercial e as concentra auxiliando no terceiro, a análise de crédito, esta que é parte central do estudo, a figura resume de forma clara como a empresa alvo de estudo realiza a avaliação da concessão de crédito, e logo após passar por todos os passos chega-se no faturamento dos pedidos, este último passo seria o fechamento do processo e que seria um fator secundário a princípio.



Figura 3 - Fluxograma análise de crédito atual



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme já vem sendo explicitado no decorrer do trabalho, por mais que cada empresa possua sua originalidade, no que tange a relação do crédito de uma forma geral, a maioria das empresas seguem um protocolo comum, a empresa alvo de

estudo apresenta um processo passando quatro etapas, como são explicitadas na figura anterior.

A primeira etapa inicia-se na área comercial, que seria a porta de entrada de todo o processo, este, envolve a prospecção de novos clientes e a filtragem das informações, realizada pelos vendedores, sendo que nesta seção é o primeiro contato com o cliente e informações claras e verídicas são de suma importância para todo sistema funcionar em plena ordem. A equipe de vendas, formada por vendedores externos e internos, após adquirir as informações solicitadas, encaminham o pedido de cadastro do novo cliente por email ao setor de cadastro, para seja incluso no sistema, analisado, e a efetivação do pedido aprovada. Normalmente, a empresa solicita que a primeira compra seja realizada a vista, mas dependendo o valor abre-se um limite de crédito já na primeira compra. Pela pesquisa realizada, percebe-se que a empresa leva em conta se existe alguma restrição no SERASA logo como se comporta a empresa no mercado isto por meio de referências comerciais e a data da fundação, se as informações forem positivas abre-se um limite entre R\$ 2.000,00 a R\$ 2.500,00 reais e pede-se nos primeiros pedidos prazos curtos, o motivo é que, pois assim em uma próxima compra alguma parcela da última aquisição já tenha sido liquidada.

O segundo seria o setor de cadastros, este setor encontra-se junto com setor financeiro, o mesmo concentra as informações repassadas pelos vendedores, realiza todas as pesquisas necessárias do CNPJ, normalmente consulta básica no órgão SERASA, que apresenta se existe algum tipo de pendência em nome da empresa ou protestos, em seguida efetua a pesquisa de mercado, realiza pelo menos ligações a três fornecedores, solicitando data de cadastro, data da última compra e valor, data maior compra e valor, forma de pagamento e média de atrasos, depois destes passos, se obtém a resposta de um cadastro negativo ou positivo, quando negativo devido a restrição ou informações ruins, as vendas são solicitadas diretamente via depósito, quando classificado como positivo, concede-se a liberação para execução de pedidos, logo depois de fechado o pedido com o cliente, o setor de vendas transfere o pedido que voltará ao sistema financeiro para que seja realizado a análise de crédito.

O terceiro passo é a análise de crédito, poderíamos dizer que é o fundamental de todo o processo, é neste momento que os profissionais necessitam realizar com muita cautela, com a ajuda do software, o profissional tem acesso a

todas as informações cadastrais fornecidas pelo setor de cadastro. O primeiro ponto importante é o prazo de pagamento, de acordo com a pesquisa a política de crédito adotada pela empresa o prazo estabelecido pela empresa para quitar a dívida é no máximo 90 (noventa) dias. As parcelas são suscetíveis a negociação, onde que as compras podem ser pagas a vista, 7 dias, 7/14 dias, 15/30 dias, 30 dias, 30/60 dias, 30/60/90 dias, etc. A organização possui mais de 32 (trinta e dois) formas de parcelamento.

Os pagamentos são realizados por meio de boletos bancários, a empresa ainda possui valor mínimo para pedidos de entrega, sendo este de R\$ 200,00. Outro fator influente na aprovação do crédito é o limite, este é estabelecido por meio de pesquisas iniciais, data de fundação da empresa, informações fornecidas pelo setor de vendas, informações repassadas pelos vendedores, normalmente quando o cadastro é realizado pelos vendedores internos as informações são mais restritas, uma vez que o contato foi totalmente por telefone ou email, e ainda em relação ao limite de crédito este pode ser alterado pelo setor financeiro conforme necessidade.

A empresa alvo de estudo corre um elevado risco, pois existem muitos casos de clientes que não são atendidos por representantes, apenas pelo setor de televendas, fazendo com que não conheça totalmente os clientes, por mais que sejam feitas vários tipos de buscas sobre as informações prestadas.

Atualmente no mercado existem várias ferramentas que auxiliam na análise de crédito das organizações, tornando estas análises mais completas. A empresa em estudo trabalha com os seguintes procedimentos:

1. Consulta CNPJ no SERASA, este procedimento é utilizado para verificar se existe alguma restrição em nível nacional, é feito em todas as primeiras compras e quando necessário, e ainda é válido para pessoa física ou jurídica, e consultas de cheques.
2. Consulta ao SPC, este é utilizado para consultas em nome de pessoa física, como a empresa só trabalha com pessoas jurídicas, essa ferramenta é usada quando há a necessidade de adquirir mais informações sobre os sócios ou proprietários.
3. Dados via internet, essa ferramenta é utilizada para comprovar os endereços fornecidos pela empresa, telefones, localização da empresa e etc.

As informações recolhidas por essas ferramentas auxiliam na análise dos cadastros e, posteriormente, na análise do crédito e liberação dos pedidos.

De acordo com as informações do setor financeiro, quando não existe segurança a um determinado cliente, solicita-se ao vendedor que efetue a venda com o pagamento antecipado, ou seja, não se emite vendas a prazo.

Entretanto, quando o cliente já faz parte da carteira de clientes da empresa, os pedidos já são realizados pelo setor de vendas e transferidos para análise de crédito, conforme descrito a seguir:

1. Consulta ao SERASA: o sistema possui um campo específico para as consultas que são armazenadas ao longo do tempo e a cada pedido se verifica a última consulta, a empresa tem como regra realizar consultas entre dois em dois meses, caso o cliente possua um histórico de atrasos, as consultas são mais frequentes; se o cliente apresentar alguma restrição, muitas vezes, é o próprio setor financeiro que entra em contato com o cliente para verificação do SERASA e solicita o pagamento antecipado quando precisar.
2. O limite de crédito - os pedidos precisam ser liberados conforme o limite de crédito estabelecido pela empresa, este varia conforme o histórico de pagamento e SERASA.
3. Histórico de pagamentos - o sistema utilizado pela empresa fornece como foram realizados todos os pagamentos do cliente, os que costumam atrasar entre três a cinco dias são considerados clientes com pagamentos em dia, pois a empresa depois do dia do vencimento do boleto ainda oferece um prazo de cinco dias para pagamentos em banco. Atrasos a partir de seis a sete dias boletos são enviados a cartório, sendo que os boletos não são enviados automaticamente, cada caso é estudado individualmente, assim, após um estudo, o título é indicado ou não para o envio a cartório. Sendo assim, se o cliente não possui um histórico de atrasos maior de cinco dias, caso houver boleto em aberto com esses atrasos a empresa ainda libera pedidos.
4. Relacionamento: é o outro fator importante na análise de crédito e existem alguns clientes na carteira da empresa com uma relação muito próxima e antiga com a empresa; sendo assim, o relacionamento, em alguns casos, é tomado como fator interno na aprovação do crédito. Percebe-se que

algumas empresas tomam a organização alvo de estudo como seus principais fornecedores, desta forma estes clientes criam uma relação estreita, fazendo com que o seu crédito seja algo quase 100% garantido.

5. Outro elemento importante na análise de crédito da empresa são os fatores externos, como a maioria dos clientes da empresa pertencem ao ramo da construção civil, atrasos de pagamentos feitos pela Caixa Econômica Federal para construtoras atingem seus pagamentos, empresas que dependem de licitações precisam serem acompanhadas.

Todos esses fatores são usados para determinar a liberação ou não de crédito aos clientes. A partir do momento que o pedido do cliente é aprovado, os mesmos são encaminhados ao faturamento. Os faturamentos são realizados diariamente de acordo com a rota de entrega do dia. E ainda, foi percebido em relação no processo, que a média de pagamentos dos clientes gira em torno de 35 (trinta e cinco dias).

Embora a empresa negocie vários pedidos durante os decorrer do dia, não existe um profissional especialista em análise de crédito, todo o processo é realizado pela equipe do setor financeiro.

Na empresa, ainda não existe nenhuma ferramenta para medir os riscos nas operações. Sendo assim uma empresa que não possua uma preparação, em momentos de crise econômica a tendência é de ir encontra com a inadimplência.

Este processo de liberação de crédito por mais que a empresa possua suas regras que precisam ser seguidas, não existe um padrão de liberação de crédito, uma vez que cada cliente é analisado individualmente. Desta maneira, para contemplar uma pesquisa mais completa, foram selecionadas as carteiras de cinco clientes para serem analisadas, com o objetivo de evidenciar como a análise de crédito ocorre em cada caso específico.

#### 6.4 PERFIL DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Conforme a metodologia já apresentada anteriormente, a seção a seguir tem como proposta apresentar alguns perfis de clientes ligados ao setor da construção civil. Este cinco casos servirão como base para realizar a análise proposta. Por meio

dos dados obtidos diretamente da empresa, verificar como se comporta a aprovação de crédito para cada perfil.

EMPRESA A:

Data cadastro	23/12/2005
Fundação	08/09/1994
Limite	R\$ 30.000,00
Região	Criciúma
Total Liquidado	R\$ 423.000,00
A vencer	R\$ 12.000,00
Média de atraso	0 dias
Média Mensal	R\$ 13.000,00
Média Semanal	R\$ 3.250,00
Prazo Pagamento	30 dias
Forma de Pagamento	Boleto bancário
Restrição CNPJ	Não possui.

Como os dados já apresentam na tabela acima, a empresa A possui uma representatividade para empresa em análise. Em seus 11 anos de cadastro, já liquidou um montante de 423 mil reais e com histórico de pagamentos exemplar, não apresentando atrasos. Para firmar sua fidelidade com a empresa, compra mensalmente volumes consideráveis para suas obras, pode se dizer que é uns dos melhores clientes que a empresa possui atualmente. Para completar, a empresa A compra normalmente com representante e, quando necessário, com as vendedoras internas. As vendas são realizadas diretamente com o proprietário da empresa. Vale lembrar que para este cliente, abre-se algumas exceções em relação a outros clientes, por exemplo, são liberados pedidos abaixo de R\$ 200,00 no boleto, sendo que na política geral não é liberado neste valor, e ainda todas as compras são realizadas com preço de a vista e o cliente paga com um prazo de 30/60 dias. Isso acontece, de acordo com a supervisora do financeiro, porque este é um cliente antigo e nos onze anos de cadastro com a empresa não atrasou pagamentos. Ainda, a empresa A compra toda a fiação utilizada na suas obras na empresa em estudo, criando um laço de fidelidade entre as partes, sendo assim atingindo um alto poder de compra na empresa e possui um limite de 30 mil reais.

Outros fatores que influenciam nesse limite de crédito é o fato de a empresa não possuir histórico de restrição no Serasa, e ter um volume de compra bem considerável para empresa X.

EMPRESA B:

Data cadastro	09/01/2002
Fundação	13/03/1986
Limite	R\$ 15.000,00
Região	Criciúma
Total Liquidado	R\$ 158.000,00
A vencer	R\$ 14.563,00
Média de atraso	6 dias
Média Mensal	R\$ 9.500,00
Média Semanal	R\$ 2.375,00
Prazo Pagamento	30 dias
Forma de Pagamento	Boleto bancário
Restrição CNPJ	114 anotações no SERASA

O perfil da empresa B em relação à empresa A, observando e comparando os dados recolhidos aparentemente apresenta um aspecto negativo. Em primeiro lugar o cliente possui histórico de atrasos maior que o permitido para continuação de liberações de crédito e mesmo com pendências registradas no SERASA, tem um limite de crédito de 15 mil reais. De acordo com o financeiro da empresa analisada, este cliente possui uma relação muito forte com o proprietário da empresa, o mesmo foi um dos primeiros cadastros a serem realizados, efetivado em 2002, um ano antes de a empresa expandir seus negócios e construir sua sede própria, sendo assim uns dos clientes mais antigos, são 14 anos de relação comercial. Segundo a gestora do setor financeiro, por mais que o cliente atrase e possua restrição no Serasa, sabe-se que este cliente possui uma capacidade de pagamento. Então, observa-se uma relação de confiança entre ambas a empresa, diante disto a empresa ofertante do crédito ao longo do tempo foi estabelecendo critérios de análise diferentes para este cliente, pois o mesmo é um caso especial.

## EMPRESA C:

Data cadastro	11/01/2002
Fundação	10/02/1994
Limite	R\$ 5.000,00
Região	Tubarão
Total Liquidado	R\$ 136.717,54
A vencer	R\$ 5.399,34
Média de atraso	8 dias
Média Mensal	R\$ 3.500,00
Média Semanal	R\$ 950,00
Prazo Pagamento	30/60 dias
Forma de Pagamento	Boleto bancário
Restrição CNPJ	Contem 11 anotações no SERASA

As características da empresa C estão mais próximas com a empresa B, onde a mesma possui também restrições no Serasa e atrasos nos pagamentos. Devido a restrições e por possuir uma média de atrasos de 8 dias, o limite de crédito não deve ultrapassar cinco mil reais. Este limite foi estabelecido devido ao fato de o cliente possuir capital capaz de cobrir a dívida assumida. O cliente possui uma relação sólida com o representante, fazendo com que o vendedor assumia muitas vezes responsabilidades pelas vendas. Outro fator em relação à liberação de crédito para este cliente está relacionado com a especificidade da mercadoria que compra e o laço de fidelidade com a empresa. De acordo com a responsável pela cobrança, este cliente desde o início dos pagamentos, os boletos são quitados com alguns dias de atraso.

Outros fatores relevantes que podem ser considerados no estabelecimento do limite de crédito é o tempo que a empresa está ativa no mercado, com mais de 20 anos e também o tempo de cadastro com a empresa X.

## EMPRESA D:

Data cadastro	23/08/2007
Fundação	13/07/2006
Limite	Sem limite de crédito.
Região	Içara
Total Liquidado	R\$ 368.823,44
A vencer	R\$ 2.000,00
Média de atraso	1 dia
Média Mensal	R\$ 9.000,00



Média Semanal	R\$ 3.000,00
Prazo Pagamento	30 dias
Forma de Pagamento	Carteira/cheque
Restrição CNPJ	Não possui

A empresa D possui algumas diferenças em relação às outras empresas já apresentadas, pois para esta empresa não se é gerado boleto, as cobranças são realizadas em carteira. A política de crédito utilizada para esta empresa em questão foge um pouco da regra geral. Este cliente possui uma condição de pagamento diferenciada, sendo que todas as vendas faturadas durante o mês são pagas em carteira, em um único pagamento no mês subsequente. E, ainda, não existe limite de crédito estabelecido e possui uma média de compra semanal de três mil reais, conforme a necessidade de compra do cliente.

A política de crédito utilizada possui alguns pontos positivos: a empresa possui uma grande capacidade de pagamento; porque possui outras empresas do mesmo ramo e com uma estabilidade no mercado; e, ainda, não possui restrição no Serasa e não constam atrasos nos pagamentos; os sócios entre as empresas credora e tomadora possuem uma relação de amizade.

#### EMPRESA E:

Data cadastro	26/01/2016
Fundação	24/02/2014
Limite	R\$ 5.000,00
Região	Brusque
Total Liquidado	R\$ 17.000,00
A vencer	R\$ 00,00
Média de atraso	5 dias
Média Mensal	R\$ 4.600,00
Média Semanal	R\$ 1.150,0
Prazo Pagamento	15/30 dias
Restrição CNPJ	Já possuiu restrição

A empresa D possui algumas características particulares. Não possui uma relação muito antiga com a empresa fornecedora. De acordo com as informações colhidas na pesquisa, o cadastro foi realizado ainda este ano e a iniciou suas atividades em 2014. O critério para estabelecer o limite de crédito deste cliente está relacionado ao fato das informações repassadas pelo representante: o cliente é

considerado uns dos maiores empresários da cidade onde esta localizada, com uma construtora bem estabelecida no mercado e grande potencial.

Por apresentar fundação nova e um histórico com restrição no Serasa, a empresa fornecedora estabeleceu um limite de cinco mil reais à empresa E. Todos os pedidos realizados são solicitados prazos reduzidos. Percebe-se que este é uns dos critérios de análise de crédito para clientes com este tipo de perfil, ou seja, a empresa solicita prazos mais curtos. Segundo o setor financeiro, o procedimento auxilia a empresa a ter um controle, fazendo com que a devedora liquide seus boletos mais rápidos e que até a próxima compra já tenha liquidado algum valor do seu limite utilizado, facilitando a análise de crédito e verificando como a empresa se comportará em relação aos pagamentos em um período mais curto de tempo.

## 6.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a análise dos perfis. Constatou-se que mesmo existindo um padrão para a concessão de crédito estabelecido pela própria organização, a empresa muitas vezes utiliza outras variáveis para definir se concede ou não o crédito do cliente, tornando visível a particularidade de cada análise de cliente realizada. Por exemplo, alguns critérios que são utilizados para análise não têm a mesma relevância para outros, pois alguns fatores que não estão no padrão de análise são utilizados.

Com bases nos resultados obtidos, percebe-se que os critérios estabelecidos não são adequados com a análise esperada pela empresa para alguns clientes que possuem características diferenciadas, as quais ultrapassam o fator econômico e atinge um âmbito comercial mais amplo. Portanto, é por meio de algumas relações sociais que visivelmente se percebe que a relação do crédito vai além de vender e receber.

Complementa esta ideia Securato (1996), quando afirma que o processo de decisão envolve três elementos principais: experiências, julgamento e ambiente. A experiência vem do tempo de exposição ao processo de decisão; o julgamento, em muitos casos baseados no primeiro item, advém muitas vezes da habilidade do profissional e políticas internas da empresa; e por último, o ambiente deve ser analisado a partir de dois aspectos importantes, o antes e depois da decisão. Mostrando assim que o padrão utilizado pela empresa X não é o mais eficaz.

Conforme Silva (2000) cita, o crédito é elemento constituinte dos negócios da empresa, e a análise de crédito inicia-se desde a abertura do cadastro, e quanto mais informações dos clientes melhor será a análise de crédito. Por exemplo, percebe-se nos perfis estudados anteriormente quando mais se conhece o cliente maior será a facilidade na aprovação ou não do crédito.

Além de todas as informações fornecidas sobre os clientes, por meio do comercial, cadastro/sistema, é importante analisar a finalidade da mercadoria adquirida pelo cliente, pois com este aspecto definido facilita a percepção sobre a capacidade de a empresa cumprir o compromisso financeiro, como é percebido em alguns clientes, isso já explica o autor Schrickel (2000).

No que diz respeito à análise de crédito, os autores Vieira, Lopes e Lemos (2010) explicam que além de levar em conta os critérios de capacidade de liquidez da dívida, a análise de crédito é um processo que precisa ser avaliado desde o perfil do cliente até o cenário econômico do mercado. Sendo que alguns clientes mesmo com perfil positivo na análise de crédito podem surpreender diante de uma crise econômica, por exemplo. Por isso, a necessidade de cada avaliação de crédito realizado a empresa se preocupe como se encontra a situação financeira da futura empresa credora.

Outro ponto importante que compreende a análise de crédito da empresa é que a mesma leva em consideração a capacidade de pagamento do cliente. Conforme Santos (2000), em seus estudos sobre os Cs do crédito, percebe-se também que este é um dos fatores determinantes na concessão.

Em uma análise geral, a empresa estabelece alguns critérios para a análise como restrição no serasa, data de fundação, histórico de pagamentos, mas esses fatores não são os determinantes quando se trata de alguns clientes. Dependendo o caso, a capacidade de pagamento e estrutura da empresa A superam os custos das exceções abertas para este cliente, onde são refletidas em um alto volume de compras e fidelidade. Enquanto no caso do cliente B, a relação entre os proprietários supera as restrições no Serasa e os atrasos nos pagamentos fazendo com que o cliente não pare de comprar, e ainda a relação solida do representante com a empresa C, o capital e o tempo de mercado supera as restrições, aos atrasos no pagamentos do cliente . A relação de anos entre o cliente D e a empresa fornecedora cria um laço além do valor econômico, garantindo uma carteira de crédito sem estabelecimento de limites. Para finalizar, a vinculação de bens patrimoniais da

empresa E garante um limite de crédito de cinco mil reais, mesmo com cadastro recente na empresa fornecedora.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta seção apresentará as conclusões obtidas no desenvolvimento da pesquisa e ainda sugerir algumas recomendações à empresa estudada.

O presente estudo teve como objetivo central identificar quais os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil, isto realizado por meio de um estudo de caso, apresentando alguns perfis de clientes.

A pesquisa realizou-se por meio de coleta de informações da empresa em estudo e a análise dos dados efetivou-se por meio de perfis de clientes, escolhidos por apresentar uma representatividade financeira a empresa. Confrontando as informações obtidas com o referencial teórico desenvolvido, foi possível perceber como funciona a análise de crédito atual da empresa e que, de modo geral, existe uma proposta de crédito padrão desenvolvida pela mesma, mas isso não se comporta a todos os clientes.

A partir do objetivo geral do estudo que nasce do princípio de identificar os determinantes da concessão de crédito nas operações para empresas da construção civil, percebeu-se por meio do estudo de caso, que os fatores determinantes na aprovação do crédito utilizados pela empresa vão além dos motivos internos, como histórico de pagamentos, restrições em nome da empresa, referências comerciais, alguns fatores como relacionamento entre proprietários, relação de amizade e fidelidade e fatores externos, como situação econômica atual, também são outros pontos que influenciam na concessão de crédito.

Em relação aos objetivos específicos foi realizada uma breve revisão da literatura, sobre o assunto abordado, a fim de apresentar os principais autores que abordam o tema, autores como Santos (2000), Silva (2000), Schrickel (2000), entre outros evidenciaram o posicionamento do crédito, sua importância para as empresas e análise de crédito. Ainda foram identificados os principais fatores internos e externos que envolvem a tomada de decisão nas operações de concessão de crédito, tendo como base o setor da construção civil, esses elementos foram observados por meio da análise dos resultados, na apresentação de quais as razões que orientam e determinam a concessão de crédito do mesmo setor. Por meio de uma análise na empresa estudada, percebeu-se que nem todos os determinantes usados para uma

empresas são utilizadas em outras. Cada cliente possui sua originalidade e, dependendo da situação, fatores internos prevalecem em relação aos externos, mesmo este sendo negativos, como histórico de pagamentos de atrasos ou mesmo com um montante de anotações no Serasa. E por fim, propor melhorias na análise de crédito para a empresa em estudo, levando como base os autores estudados, por assim dizer, foi apresentado algumas ideias de melhorias e pontos verificados na análise de crédito para a empresa rever.

A pesquisa mostrou que os critérios adotados pela empresa como análise, precisam ser reavaliados, sendo que os clientes possuem aspectos diferenciados que influenciam na capacidade de cumprir os compromissos, tornando muitas vezes irrelevantes alguns critérios usados na análise padrão.

O que acontece em alguns casos é que outras variáveis da relação comercial prevalecem à regra geral de análise de crédito, fazendo com que alguns fatores sejam dispensados e não levados em consideração. O problema encontrado nesta relação é que vai criando um vínculo vicioso, o cliente atrasa os pagamentos, mas seu limite de crédito não diminui.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, serão apresentadas nesta seção algumas recomendações à empresa estudada.

Como alguns clientes solicitam cadastros por telefone/emails, a empresa não possui informações completas dos novos clientes, caracterizando informações assimétricas, por exemplo, sobre as características físicas da empresa, nem mesmo se realmente possuiu estrutura física, isso de certa forma prejudica a análise de crédito, sendo assim propõe-se que todos os cadastros novos deveriam receber uma visita de um representante, passando as informações para a analista de crédito.

Outro ponto importante é que atualmente não existe um acompanhamento periódico nos cadastros dos clientes ou pelo menos uma atualização, a empresa credora realiza uma reavaliação das informações cadastrais apenas quando existe algum débito, sendo assim que a empresa credora busca entender a fonte do problema da inadimplência, a partir desta informação sugere que a empresa crie um método de atualização cadastral em um período de tempo.

Outra recomendação seria estabelecer uma análise diferente para operações de alto valor, exemplo, quanto mais alto o valor do pedido, poderia ser solicitado mais documentos, como declarações dos sócios, balanço patrimonial, mais referências comerciais. Isso auxiliaria na mensuração dos riscos.

Outro ponto que se percebeu na pesquisa foi que, quando a empresa não possui confiança de emitir vendas a prazo para um cliente, solicita-se o pagamento a vista, e isso acontece com clientes novos quando possuem restrições no Serasa ou quando possuem data de fundação recente. A proposta sugerida a empresa é que mesmo possuindo essas características iniciais consideradas negativas, a empresa seja mais flexível na análise e faça sempre um diagnóstico minucioso, pois pode ocorrer de perder clientes para a concorrência pela falta de flexibilidade.

Em relação as limitações do estudo, cita-se a dificuldade do acesso as informações na empresa alvo de estudo, devido alguns dados serem confidenciais, além limitação de entrevistados, pois nem todos se dispõem a entrevistas.

Pode-se recomendar para futuros trabalhos propor a empresa um modelo de análise de crédito que consista em estudar os fatores externos, que não foi percebido na pesquisa, e ainda levar mais em consideração o que alguns escritores já vêm propondo na literatura.

## REFERÊNCIAS

ALDRIGHI, Dante Mendes. Uma avaliação das contribuições de Stiglitz à teoria dos mercados financeiros. **Revista de Economia Política**, v. 26, n. 1, p. 101, 2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-31572006000100008> Acesso 13.jun.2016

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007. 160p.

ASSESSORIA DE ANÁLISE E PESQUISA – ASA. Gerenciamento de riscos corporativos: uma análise das diretrizes e das práticas. **Trabalhos para Discussão**, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), 2015. Disponível em: [http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/menu/acao\\_informacao/serieshist/estudos/anexos/Gerenciamento-de-riscos\\_final\\_151015.pdf](http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/menu/acao_informacao/serieshist/estudos/anexos/Gerenciamento-de-riscos_final_151015.pdf). Acesso em: 13 mai.2016.

AZEVEDO, Charles Marcelo de; SHIKIDA, Pery Francisco Assis. Assimetria de informação e o crédito agropecuário: o caso dos cooperados da Coamo-Toledo (PR). **Revista de economia e sociologia rural**, v. 42, n. 2, p. 267-292, 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20032004000200005>. Acesso. 13.jun 2016.

BIROLO, Paula Bez; CITTADIN, Andréia; RITTA, Cleyton de Oliveira. Análise de crédito por meio de modelos de previsão de insolvência: um estudo de caso na Empresa Cerâmica Alfa SA-DOI: [http://dx. doi. org/10.16930/2237-7662/rccc.v10n29p27-39](http://dx.doi.org/10.16930/2237-7662/rccc.v10n29p27-39). **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 10, n. 29, p. p. 27-39, 2011. Disponível em: <http://revista.crcsc.org.br/revista/ojs-2.2.3-6/index.php/CRCSC/article/view/1216> Acesso em 13 mar.2016

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Relatório de concessão de crédito**. Recuperado em 16 jun. 2016  
Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTeLaLocalizarSeries> Acesso 16.jun. 2016.

BRITO, Giovani Antonio; NETO, Alexandre Assaf. Modelo de Classificação de Risco de crédito nas Empresas. **Revista de Contabilidade e Finanças**. São Paulo, v. 19, n. 46, p 18-29, jan/abr 2008. Disponível em: [http://www.institutoassaf.com.br/downloads/artigo\\_modelo\\_classificacao\\_risco\\_credito\\_empresas.pdf](http://www.institutoassaf.com.br/downloads/artigo_modelo_classificacao_risco_credito_empresas.pdf) Acesso em: 15 nov. 2015.

CÂMARA BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO – CBIC. **PIB 2015**. Banco de Dados. Disponível em: <http://www.cbicdados.com.br/menu/home/pib-2015>. Acesso em: 04 jul.2016.

CARNEIRO, Dionísio Dias; SALLES, Felipe Monteiro; YEN HON WU, Thomas. Juros, câmbio e as imperfeições do canal do crédito. **Econ. Apl.**, Ribeirão Preto , v. 10, n.



1, p. 7-23, mar. 2006 . Disponível em  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-80502006000100001&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-80502006000100001&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 14 nov. 2015.

CARVALHO, Claudinê Jordão de. Fatores Condicionantes de Atraso nos Pagamentos de Créditos Comerciais. **BBR - Brazilian Business Review**, Vitória-ES, p.76–96, 2015. Disponível em: [http://www.bbronline.com.br/artigos.asp?sessao=ready&cod\\_artigo=2786](http://www.bbronline.com.br/artigos.asp?sessao=ready&cod_artigo=2786). Acesso em: 13 mai.2016.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 4 ed. São Paulo: Makron Book, 1996. 209 p.

CHIANG, Hong Yuh; COLOMBO, Thalita Maricone. Boas Práticas De Gestão De Risco Corporativo: Estudo De Dez Empresas. **Revista Brasileira de Estratégias**, Curitiba, v.6, n.1, p – 23-35, jan/abril 2013. Disponível em:  
<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/rebrae?dd1=7664&dd99=view&dd98=pb>  
 Acesso em: 13 mai. 2016.

COSO. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Controle interno – estrutura integrada. **Sumario Executivo**, maio 2013. Disponível em:  
[http://www.iiabrasil.org.br/new/2013/downs/coso/COSO\\_ICIF\\_2013\\_Sumario\\_Executivo.pdf](http://www.iiabrasil.org.br/new/2013/downs/coso/COSO_ICIF_2013_Sumario_Executivo.pdf) . Acesso em:14 nov. 2015.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. Estudo setorial da construção 2012. **Estudos e pesquisas**, n.65, maio, 2013. Disponível em:  
<https://www.dieese.org.br/estudosetorial/2012/estPesq65setorialConstrucaoCivil2012.pdf>. Acesso em: 14 nov.2015.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. São Paulo: Ed Atlas. 1993. 153 p.

CAMPELO FILHO, Eulalio; SIQUEIRA, Marina Martins. O IMPACTO DO FATOR CRÉDITO NO DESENVOLVIMENTO DA INDÚSTRIA DE CONSTRUÇÃO CIVIL DO PIAUÍ DOI–10.5752/P. 1984-6606.2014 v14n35p131. **Revista Economia & Gestão**, v. 14, n. 35, p. 131-150, 2014. Disponível em: <http://200.229.32.55/index.php/economiaegestao/article/view/P.1984-6606.2014v14n35p131> Acesso em: 13. jun. 2016.

FREITAS, Maria Cristina Penido de. Os efeitos da crise global no Brasil: aversão ao risco e preferência pela liquidez no mercado de crédito. **Estud. av.**, São Paulo , v. 23, n. 66, p. 125-145, 2009 . Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142009000200011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142009000200011&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 14 nov. 2015.

GERHART, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil. Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2009. 120 p.

<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf> Acesso em 24.11 nov. 2015

Gil, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.p. 195

GOUVÊA, Maria Aparecida; GONÇALVES, Eric Bacconi; MANTOVANI, Daielly Melina Nassif. ANÁLISE DE RISCO DE CRÉDITO COM APLICAÇÃO DE REGRESSÃO LOGÍSTICA E REDES NEURAIS. **Contabilidade Vista & Revista**, v. 24, n. 4, p. 96-123, 2013.

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=197033497006> Acesso em: 13. Jun.2016.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa**: guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. 88 p.

KEYNES, John Maynard. **A teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda**. São Paulo: Editora Nova Cultura. 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI de Andrade. **Fundamento de Metodologia Científica**. 4 ed.rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001. 288 p.

MAIA, Matheus Silva et al. Contribuição do Sistema de Controle Interno para Excelência Corporativa. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v.1, n.1, p. 54-70, jan/abr 2005. Disponível em:

<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/view/79>. Acesso em: 01 nov.2015.

MARINS, Jaqueline Terra Moura; NEVES, Myrian Beatriz Eiras das. Inadimplência de Crédito e Ciclo Econômico: um exame da relação no mercado brasileiro de crédito corporativo. **Trabalhos para discussão**. Banco Central do Brasil, n.304, p.1-30. mai. 2013. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pec/wps/port/TD304.pdf>. Acesso em: 14 nov.2015.

Mendonça, Mário Jorge; Sachsida, Adolfo. Existe Bolha No Mercado Imobiliário Brasileiro? **Texto para Discussão**, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada,

n.1762, p.1-66, 2012. Disponível em:

[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td\\_1762.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1762.pdf). Acesso em: 14 nov.2015.

MELO, Marcelo Miranda de. O Impacto Do Crédito No Desempenho Recente Da Economia Brasileira. **Rev. Ciên. Admin**, Fortaleza, v.16, n.2, p 372-402, jul/dez. 2010. Disponível em: <http://ojs.unifor.br/index.php/rca/article/viewFile/3209/pdf> Acesso em 13 mar. 2016

MONTEIRO FILHA, Dulce Corrêa et al. Construção civil no Brasil: investimentos e desafios. In: TORRES, Ernani; PUGA, Fernando; MEIRELLES, Beatriz. In: **Perspectivas do Investimento: 2010-2013**. Rio de Janeiro: BNDES, 2010. p.301-356. Disponível em: [http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/liv\\_perspectivas/09\\_Perspectivas\\_do\\_Investimento\\_2010\\_13\\_CONSTRUCAO\\_CIVIL.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/liv_perspectivas/09_Perspectivas_do_Investimento_2010_13_CONSTRUCAO_CIVIL.pdf). Acesso em: 14 nov.2015.

MONTEIRO, Rogério Silveira; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes. O Papel Da Confiança Na Concessão De Crédito Para Empresas Em Recuperação. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, n. 1, jan./fev. 2009. Disponível em: <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/380/218> Acesso em 13. mar. de 2016

OMAR, Jabr H. D. Taxa de Juros: Comportamento, Determinação e Implicações para a Economia Brasileira. **Revista Economia Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p 463-490, set/dez 2008.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rec/v12n3/03.pdf> acesso em: 02 mar. 2016

PELEIA, Ivam Ricardo et. al. Produção Científica sobre Controle Interno e Gestão de Riscos no ENANPAD e Congresso USP: uma análise bibliométrica no período 2001-2011. **Revista Universo Contábil**, Blumenau, v.9, n.4, p. 29-49, out/dez 2013. Disponível em: <http://proxy.furb.br/ojs/index.php/universocontabil/article/view/3323>. Acesso em: 01 nov.2015.

PINTO JR, Helder Q.; PIRES, Melissa Cristina Pinto. Assimetria de informações e problemas regulatórios. **Rio de Janeiro: Agência Nacional do Petróleo, Nota Técnica**, n. 10, 2000. <http://www.ppgge.ufrgs.br/GIACOMO/arquivos/eco02036/pintojr-pires-2000.pdf> Acesso em 13 jun. 2016

RAYMUNDO, Pedro José. **Fatores considerados pelas instituições financeiras para a determinação do risco do cliente e do limite de crédito para capital de giro das micro e pequenas empresas**. 2002. 108 f. Dissertação (Mestrado) - Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina,

Florianópolis, 2002.

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/84496/193023.pdf?sequence=1>  
. Acesso em: 13 nov. 2015.

REINERT, José Nilson. Desemprego: causas, conseqüências e possíveis soluções. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, p. 45-48, jan. 2001. ISSN 2175-8077.

Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8065/7448> Acesso em 11 mai. 2016

RIBEIRO, Nelson; MENDONÇA, Antonio. A Crise Econômica Atual: um ensaio de interpretação Marxista. **Revista de Economia Política**, Instituto Superior de Economia da Universidade Técnica de Lisboa, Portugal, v. 9, n. 4, out/dez 1986. Disponível em: <http://www.rep.org.br/pdf/24-3.pdf> Acesso 15 nov. 2015

RUPPENTHAL, Janis Elisa. **Gerenciamento de riscos**. Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria. 2013. 120 p.

Disponível em

[http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos\\_seguranca/sexta\\_etapa/gerenciamento\\_riscos.pdf](http://estudio01.proj.ufsm.br/cadernos_seguranca/sexta_etapa/gerenciamento_riscos.pdf) Acesso em 12 mar. 2016.

SANTI FILHO, Armando de. Avaliação de Risco de Crédito: para gerentes de operações. São Paulo: Atlas, 1997. 149 p.

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

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Sobrevivência das Empresas no Brasil**. Coleção estudos e pesquisas. SEBRAE: Brasília, 2013. Disponível em:

[http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia\\_das\\_empresas\\_no\\_Brasil=2013.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia_das_empresas_no_Brasil=2013.pdf). Acesso em: 13 mai.2016.

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

SECURATO, José Roberto. Decisões financeiras em condições de risco. São Paulo: Atlas, 1996. 24 p.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS ESPRESAS. SEBRAE. Fatores de restrição ao crédito. Disponível em:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Fatores-de-restri%C3%A7%C3%A3o-ao-cr%C3%A9dito>. Acesso em: 08 nov.2015.

SILVA, José pereira da. Gestão e análise de risco de crédito. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000. 398 p.

SILVA, José pereira da. Gestão e análise de risco de crédito. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1998. 398 p.

SOTO, Jesús Huerta. Moeda, Crédito Bancário e Ciclos Econômicos; tradução de Marcia Xavier de Brito. São Paulo: Instituto Ludwing Von Mises. Brasil, 2012. 736 p.

VIEIRA, Felipe Freitas; LOPES, Marcelo Scheer; LEMOS, Luiz Fernando Branco. Modelo de análise de crédito de empresas comerciais. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, v.7, n. 8, p. 93-119, jul./dez. 2011.

Disponível em: <http://seer4.fapa.com.br/index.php/arquivo/article/view/62/33>

Acesso: 16.jun. 2016

WIEST, Ramon; NETO, Giácomo Balbinotto. ASSIMETRIA DE INFORMAÇÃO E GARANTIAS NO MERCADO DE CRÉDITO: O CASO DAS OPERAÇÕES DE PENHOR.

Disponível em:

[http://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/rjlb/2015/2/2015\\_02\\_1853\\_1889.pdf](http://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/rjlb/2015/2/2015_02_1853_1889.pdf)

Acesso.13.jun.2016

ZONATTO, Vinicius Costa da Silva; BEUREN, Maria Ilse. Categorias de Risco Evidenciados nos Relatórios da Administração de Empresas Brasileiras com ADRs. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 12, n. 35, p. 141-155. Abr/jun. 2010. Disponível em:

[http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2010/artigos/E2010\\_T00018\\_PCN81918.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2010/artigos/E2010_T00018_PCN81918.pdf)

Acesso 15 nov. 2015.