

OS CAMINHOS PARA A RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA EM UMA EMPRESA FAMILIAR DE PEQUENO PORTE, DO RAMO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO, NO MUNICÍPIO DE DIVINO-MG

João Marcos Debossan de Souza¹
Pedro Lucas Maciel Lima¹
Alex Moreira²
Clésio Gomes de Jesus³
Guanayr Jabour Amorim⁴
Rosélio Marcos Santana⁵
Dilcimar Gomes de Araújo⁶
dilcimar.araujo@gmail.com

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: Ciências Sociais e Aplicadas

RESUMO

O crédito estimula o consumo e possibilita às empresas aumentarem a produtividade. A tomada de crédito pelo beneficiário muitas vezes é essencial, pois ela viabiliza o financiamento e fomenta a economia. Por outro lado, existe o risco de aumentar a inadimplência. O objetivo do estudo é descrever a evolução da dívida e analisar as técnicas implantadas para recuperação de crédito e redução da inadimplência dos clientes, em uma empresa familiar de pequeno porte, do ramo de material de construção na Zona da Mata Mineira. Trata-se de uma pesquisa descritiva, na qual será realizada um estudo de caso. A investigação ocorrerá em uma empresa familiar, de pequeno porte, do ramo de materiais de construção. Os dados serão coletados através de análise documental. Para levantamento dos dados, será utilizado como documentos dois fichários da empresa, que serão digitados em uma Planilha do Microsoft Excel. Os resultados serão apresentados em gráficos e tabelas comparativas, e análise SWOT da empresa. Trata-se de uma

¹ Graduando do 8º Período do Curso de Administração, Centro Universitário Vértice-UNIVÉRTIX – Matipó

² Bacharel em Administração. Licenciado em Matemática -UNIFAL. Especialista em Gestão de Projetos – ESALQ/USP. Mestrando em Educação Ciências e Matemática - UFV. Professor do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

³ Bacharel em Administração, Pós-graduado em Empreendedorismo, Inovação e Gestão Estratégica de Negócios, Pós-graduado MBA em Gestão de Negócios e Pessoas. Professor do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

⁴ Bacharel em Turismo – MBA em Gestão de Negócios e Pessoas, Mestre em Meio Ambiente e Sustentabilidade. Professor do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

⁵ Bacharel em Sistemas de Informação, Licenciado em Matemática. Especialista em Docência do Ensino Superior, Pós-graduado em Negócios, MBA em Gestão de Negócios e Pessoas, Mestre em Direção e Administração de Empresas. Professor do Centro Universitário Vértice-UNIVÉRTIX-Matipó.

⁶ Bacharel em Administração Pública, Especialista em Docência do Ensino Superior, em Gestão Municipal, em Gestão de TI e em Docência e Tutoria EAD. Professor do Centro Universitário Vértice-UNIVÉRTIX-Matipó.

pesquisa em andamento e os resultados parciais registram até o momento a realização do levantamento bibliográfico.

PALAVRAS-CHAVES: Recuperação de Crédito; Inadimplência; Empresa Familiar, Crédito ao Consumidor; Negociação de Débitos.

INTRODUÇÃO

No momento que há uma entrega de bem ou prestação de serviço com promessa de um pagamento futuro, fica estabelecida uma relação de confiança entre as partes envolvidas. Para Silva (2021), entende-se que conceder crédito e recursos próprio para terceiros significa ter segurança nos interesses de quem está se beneficiando. Podemos assim dizer que só se dá o crédito a alguém que tenha certeza no retorno deste recurso.

A tomada de crédito pelo beneficiário muitas vezes é essencial, pois ela viabiliza o financiamento e fomenta a economia. O crédito possibilita às empresas aumentarem a produtividade, estimula o consumo, ajuda as pessoas a obterem moradia, bens e até alimentos, facilitando a execução de projetos de empresas (LUIZ *et al.*, 2017).

Por outro lado, existe o risco do não retorno do valor cedido, como só há uma promessa de um provável pagamento futuro, logo o retorno deste recurso é incerto, caracterizando assim o risco do crédito. Segundo Maciel e Maciel (2017), é indispensável identificar e prever riscos para a concessão de crédito, isso está diretamente ligado ao risco de receber ou não.

Diante disso, o estudo se justifica pela necessidade de descrever caminhos para a recuperação de crédito e redução da inadimplência em pequenas empresas familiares, localizadas em cidades interioranas, de pequeno porte. Além disso, em cidades do interior a inadimplência é um problema para muitas organizações, em decorrência da falta de acesso a informações de como realizar a cobrança, e de como recuperar o crédito dado a terceiros.

Nesse sentido, o diferencial deste trabalho está atrelado a identificação destes caminhos de recuperação de crédito, visto que a literatura ainda é incipiente sobre o assunto em empresas familiares. Ademais, os estudos sobre o assunto se

concentram na análise de cobrança de crédito. Logo, tem-se como questão norteadora: Quais os caminhos para a recuperação de crédito e redução da inadimplência, em empresas familiares de pequeno porte?

Este trabalho tem como objetivo geral, descrever a evolução da dívida e analisar as técnicas implantadas para recuperação de crédito e redução da inadimplência dos clientes, em uma empresa familiar de pequeno porte, do ramo de material de construção na Zona da Mata Mineira.

Estudos como este são importantes, pois há necessidade de descrever e demonstrar para empresários, organizações familiares e pessoas com pouco acesso à informação, estratégias e meios para melhorar a gestão de seus recursos, com uma ênfase em precaução na concessão de crédito, bem como na recuperação do fluxo de caixa da sua empresa.

METODOLOGIA

Este trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva, que segundo Gil (2022) a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever as características de uma população, de um fenômeno ou de uma experiência. Esse tipo de pesquisa estabelece relação entre as variáveis no objeto de estudo analisado. Para isto, será adotada a técnica de estudo de caso, que o autor consiste em um estudo aprofundado e de um ou mais casos de tal forma que se obtenha um conhecimento amplo e detalhado.

A investigação ocorrerá em uma empresa familiar, de pequeno porte, do ramo de materiais de construção, localizada em um município localizado na Zona da Mata Mineira. O município conta com mais de 20 mil habitantes, e uma taxa de escolarização de 93,8%. Em 2019, o salário médio mensal era de 1,5 salários-mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 10.4% (IBGE, 2021).

Para cumprimento das questões éticas, será solicitado à organização a autorização para a realização do estudo. Posteriormente o projeto será submetido ao Comitê de Ética de Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da Faculdade Univértix, para apreciação ética. Por se tratar de um estudo de caso, com documentos de uma

empresa, será encaminhado ao CEP o Termo de dispensa do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), pelo fato da pesquisa apresentar caráter retrospectivo, por tratar de levantamento de dados junto fichas da empresa e não ser possível o contato com os clientes descritos nos documentos.

Os pesquisadores tratarão os dados conforme descrito na Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012), mantendo o sigilo, a confiabilidade, a privacidade e a confidencialidade dos dados utilizados, preservando integralmente o anonimato e a imagem do sujeito bem como a sua não estigmatização. Assim, assinarão um Termo de Confidencialidade e Sigilo, conforme previsto na resolução.

Os dados serão coletados através de análise documental, que segundo Marconi e Lakatos (2022) são aquelas que estão baseadas em fontes de “papel”, pesquisas como as bibliográficas e documentais, aquelas cujo as fontes são dadas das pessoas, que incluem modalidades como o levantamento e os estudos.

A empresa de material de construção conta hoje com 8 colaboradores e 12 anos de existência. A empresa foi fundada em dezembro de 2009, seu proprietário um lavrador sem o conhecimento de comércio que tinha acabado de deixar a zona rural com sua família (REDE SIM, 2018).

Para levantamento dos dados, será utilizado como documentos dois fichários da empresa, que serão digitados em uma Planilha do Microsoft Excel, versão 2010. A planilha conterá informações sobre nomes dos credores (identificados por códigos alfanuméricos), anos e valores de cada ficha. Um ao início da pesquisa, a fim de compreender a situação atual, e outro após a implantação de métodos de prevenção à inadimplência, a fim de confrontar os dados e comparar os resultados para comprovar a eficácia da prevenção a inadimplência. Tal documento foi adotado pela empresa não fazer uso do Sistema Gerencial Empresarial (SGE).

Serão adotados como critérios de inclusão os dados existentes nestes dois fichários da empresa e informações disponíveis documentalmente pela empresa. Como critérios de exclusão tem-se documentos que não estejam alinhados com o tema da pesquisa, documentos que não evidencie sobre créditos e inadimplentes da empresa.

Após o levantamento dos dados e digitação em planilha, será realizada a análise comparativa dos dados, antes e pós-implantação dos métodos de prevenção a inadimplência. Para isto, será adotada a estatística descritiva, analisando os valores de frequência absoluta e relativa, a variação delta (antes e depois) da situação financeira. Por fim, os resultados serão apresentados em gráficos e tabelas comparativas, e análise SWOT da empresa, que segundo Hofrichter (2022) é um método de planejamento estratégico que engloba a análise de cenários para tomada de decisões, assim, serão identificadas as forças e vulnerabilidades da empresa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Trata-se de uma pesquisa em andamento e os resultados parciais registram até o momento a realização do levantamento bibliográfico.

Crédito é a relação de confiança entre duas ou mais partes. A organização dá créditos a outro ser, para usufruir de alguns produtos e/ou serviços, porém, ao fazer liberação do crédito é necessário confiar que seus credores não irão deixar de cumprir com suas obrigações (LUIZ et al., 2017).

Silva (2021) afirma que a palavra crédito tem vários significados, sendo o específico atrelado a entrega de um valor mediante uma promessa de pagamento, ou seja, é a disponibilização de uma parte do patrimônio para um terceiro, existindo uma promessa de pagamento do valor. Em suma, é um contrato de confiança, pois se disponibiliza um crédito para pagamento futuro.

Maciel e Maciel (2017) afirma que o crédito faz com que as empresas elevem o nível de atividades e estimulem o consumo, fazendo a economia girar e o país a crescer. Porém, tornam pessoas endividadas por não controlarem os recursos, logo, é fundamental uma boa análise de crédito, antes da sua concessão.

No que diz respeito a análise de crédito, segundo a Centralização de Serviços dos Banco (SERASA, 2020) com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, denominada como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (BRASIL, 2019), as empresas precisam informar o consumidor sobre quais informações possuem sobre ele e como irá trabalhá-las. A lei visa proteger, não somente as

peças físicas, mas também as jurídicas, fazendo com que a análise de crédito esteja cada vez mais segura, realizando auditoria de dados, revisando a segurança dos dados e os contratos vigentes.

Conforme Silva (2021), diante da alta inadimplência e necessidade de se proteger dos riscos, ter segurança na oferta de crédito está entre as preocupações de muitas empresas. Os impactos no mercado, inúmeras vezes, são sentidos por pequenas empresas, desse modo, vem a necessidade de implementar ferramentas e políticas para proteger o crédito.

Para Silvano (2020), não existe índice de inadimplência igual a zero, porém se faz imprescindível medidas para que a mantenha reduzida, por exemplo, pela análise do risco de crédito, que corresponde às perdas que o cedente pode adquirir ao liberar crédito a um devedor inadimplente. Para isto, em 1997, o Banco Central criou por meio da Resolução nº 2390, posteriormente substituída pela Resolução nº 2.724 de 2000, a Central de Risco de Crédito do Banco Central do Brasil (BCB/Bacen), para aprimorar a capacidade de monitoramento do risco de crédito (BRASIL, 2000).

Silvano (2020) afirma que os clientes inadimplentes almejam manter vínculo comercial ativo, para que isso aconteça, se faz necessário um gerenciamento dos débitos e aplicações de medidas para que não aumente o endividamento dos clientes. Tem-se que a inadimplência significa o não cumprimento de uma obrigação, ademais, está atrelado a não quitação no prazo estipulado (LUIZ et al., 2017). Nesse sentido, a aplicação de ações de recuperação de crédito é necessária para recuperar o fluxo de caixa de uma empresa, mas também a reduzir o número de inadimplentes.

Segundo Augusto (2019), a recuperação de crédito é uma forma de recuperar valores em aberto de clientes ou parceiros inadimplentes, isto quer dizer, uma ferramenta para que o credor recupere valores não pagos por seus devedores e pode ser realizada por via extrajudicial ou judicial. Para isto, é preciso negociação entre as partes e/ou adoção de meios que incentivem o devedor a quitar suas dívidas, seja através de mitigação de juros ou multas, seja através de hipóteses de

parcelamento. Cabe destacar que estes meios devem ser elaborados sem ignorar a sustentabilidade do fluxo de caixa dos clientes, mas é preciso encontrar um equilíbrio para oferecer prazos específicos, levando em conta a necessidade de evitar o prejuízo da manutenção das atividades da empresa.

De acordo com Serasa (2019), a cobrança é um instrumento indispensável para uma negociação de débitos, assim, fazer uma boa gestão do crédito reduz os níveis de maus pagadores. Adicionalmente, segundo a empresa algumas ferramentas podem ser implementadas para diminuição da inadimplência, por exemplo, ter um cadastro de dados dos clientes, conhecer o cliente, alinhar prazos e seus históricos de pagamento.

Vale ressaltar que a cobrança de dívidas, não deve conter constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer, conforme explicita o Código de Defesa do Consumidor. Caso alguma situação destas ocorra o empresário pode responder por processo e ser aplicada Pena Detenção de três meses a um ano e multa (BRASIL, 1990).

Diante do exposto, tem-se que em empresas familiares a adoção de algumas medidas para recuperação de crédito e redução da inadimplência tornam-se difíceis, especialmente em cidades interioranas, de pequeno porte. Tal fato decorre da tomada decisão ser realizada de forma mais informal e conjunta, por estar inserida em um negócio particular, e do vínculo emocional dos fundadores e de seus familiares com o negócio e seus clientes (SANABRIA, 2021).

Destaca-se que segundo dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), empresas familiares representaram 90% dos empreendimentos no Brasil (PETRONI, 2018), o que denota que várias empresas podem vivenciar as situações expostas por Sanabria (2021), logo, é preciso ter visão ampla das organizações familiares, compreender o processo de tomada de decisão e os Sistemas de Apoio à Decisão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por se tratar de um Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, a conclusão será apresentada após finalização do estudo em campo, identificando possíveis limitações e contribuições para estudos futuros.

REFERÊNCIAS

AUGUSTO, M. S. S. **A importância da recuperação de crédito na gestão do risco de crédito**: a experiência da CCAM de Coimbra. Orientador: Rui António Lopes Baptista. 2019. 58 fl. Dissertação Mestrado (Gestão Empresarial) - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra, 2019.

BRASIL. Ministério da Economia. Banco Central. **Resolução nº 2.747_28 de junho de 2000**. Brasília-DF: Ministério da Economia, 2000. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2000/pdf/res_2747_v2_L.pdf Acesso em: 10 jun. 2022

BRASIL. Ministério da Economia. **Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019**. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Brasília-DF: Ministério da Economia, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm Acesso em: 07 jun. 2022

BRASIL. Ministério da Economia. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília – DF: Ministério da Economia, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=Cobran%C3%A7a%20de%20D%C3%ADvidas-,%20Art.,tipo%20de%20constrangimento%20ou%20amea%C3%A7a. Acesso em: 18 jun. 2022.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Grupo GEN, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 09 mai. 2022.

HOFRICHTER, M. **Análise SWOT**: Quando usar e como fazer. Simplíssimo Livros Ltda, 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Panorama de Divino-MG**. Rio de Janeiro-RJ: IBGE, 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/divino/panorama> Acesso em: 07 jun. 2021.

LUIZ, E. A. R. *et al.* A importância da análise de crédito no controle da inadimplência: um estudo de caso na empresa Direção Marcas e Patentes. **Cadernos da Escola de Negócios**, v. 15, n. 1, p. 240-263, 2017.

MACIEL, H. M; MACIEL, W. M. Análise da Inadimplência Bancária: Um Estudo de Caso da Região Metropolitana de Fortaleza. **Conexões - Ciência e Tecnologia**, v. 11, n. 3, p. 12-23, nov. 2017.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. São Paulo- SP. Editora Atlas. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/> . Acesso em: 17 jun. 2022.

PETRONI, M. P. **JORNAL DA USP. Empresas familiares representam 90% dos empreendimentos no Brasil**. São Paulo 18 nov 2018. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/atualidades-em-dia-com-o-direito-boletim-18-10-empresas-familiares-representam-90-dos-empreendimentos-no-brasil/> Acesso em: 15 abr. 2022.

REDE SIM, S. R. F. **Comprovante de inscrição e de situação cadastral**. Brasília, 27 dez 2018. Disponível em: https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Comprovante.asp Acesso em 07 jun. 2022.

SANABRIA, L. B. **Sistemas de informações e a tomada de decisão em organizações de Cerro Largo/RS**. Orientador: Dionéia Dalcin. 2021. 68 fl. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Bacharelado em Administração, Cerro Largo, RS, 2021.

SERASA. Centralização de Serviços dos Banco. **Qual é a importância da política de crédito de uma empresa**. São Paulo-SP: Serasa, 2022. Disponível em:

<https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/credito/qual-e-a-importancia-da-politica-de-credito-de-uma-empresa/> Acesso em: 20 mai. 2022

SILVA, J. G. S; **As etapas da recuperação de crédito em uma empresa de confecção**. Orientador: Ademir Borges. 2021. 25 fl. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Contábeis) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma, 2021.

SILVANO, S. S. **Desp: 4 dicas essenciais para desenvolver uma régua de cobrança ágil e automatizada**. Santa barbara, 24 nov 2020. Disponível em: <https://deps.com.br/4-dicas-essenciais-para-desenvolver-uma-regua-de-cobranca-agil-e-automatizada/> Acesso em: 04 abr. 2022