



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

SIDGLEY BATISTA DA SILVA

**ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO
SETOR ALIMENTÍCIO**

**CAMPINA GRANDE
2016**

SIDGLEY BATISTA DA SILVA

**ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO
SETOR ALIMENTÍCIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Estadual da Paraíba como
requisito parcial à obtenção do título de
bacharel em Administração.
Área de concentração: Finanças.

Orientadora: Prof^ª Ma. Kaline Di Pace Nunes

**CAMPINA GRANDE
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586a Silva, Sidgley Batista da
Análise e concessão de Crédito [manuscrito] : um estudo em
uma empresa do setor alimentício / Sidgley Batista da Silva. -
2016.
29 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Ma. Kaline Di Pace Nunes,
Administração e Economia".

1. Análise de crédito. 2. Concessão de crédito. 3. Risco de
crédito. 4. Conceito de crédito. I. Título.

21. ed. CDD 658.88

SIDGLEY BATISTA DA SILVA

ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO
SETOR ALIMENTÍCIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Estadual da Paraíba como
requisito parcial à obtenção do título de
bacharel em Administração.

Área de concentração: Finanças.

Aprovado em: 18/05/2016.

BANCA EXAMINADORA

Kaline Di Pace Nunes

Profª Ma. Kaline Di Pace Nunes (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Profª Ma. Maria do Socorro P. de Carvalho Elisiário

Profª Ma. Maria do Socorro Pinto de Carvalho Elisiário
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Maria Marluce Delfino da Silva

Profª Esp. Maria Marluce Delfino da Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO SETOR ALIMENTÍCIO

Sidgley Batista da Silva¹
Kaline Di Pace Nunes²

RESUMO

Esse artigo tem como objetivo principal verificar as dificuldades enfrentadas por uma empresa do setor alimentício para realizar análise e concessão de crédito de pessoas jurídicas. Os procedimentos metodológicos para execução deste trabalho são de abordagem qualitativa. Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e enfoque qualitativo, realizada através de um estudo em uma indústria do segmento de produtos alimentícios que, para manutenção de seu anonimato, é identificada como XT. Os principais tópicos abordados no referencial teórico são: o conceito de crédito; função de crédito; políticas de crédito; risco de crédito; análise de crédito e os C's do crédito. Os resultados demonstram que, dentre as cinco dificuldades elencadas, a falta de informações na praça é o principal problema enfrentado no processo de análise e de concessão de crédito da empresa estudada. As considerações finais apontam que é necessário a sensibilidade do avaliador de crédito à interpretação dos dados disponíveis quando estes forem poucos; que o grau de relacionamento do cliente com o mercado pode definir uma técnica mais precisa, quando houver limitação de informações contábeis ou falta de registro de inadimplência; e que é preciso haver uniformidade de todos os integrantes da organização à responsabilidade ao bom andamento das funções que interligam às demais áreas que darão suporte ao gestor de crédito no processo de análise e concessão creditícia.

Palavras-Chave: Análise de crédito. Concessão de crédito. Risco de crédito.

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário, há uma transformação nas organizações perante o quadro político e econômico que exige uma maior efetividade dos gestores à rapidez nos processos decisórios. O ambiente apresenta incertezas, ameaças e oportunidades às empresas e requer a necessidade de analisar e a sensibilidade de compreender e incluir estratégias para o alcance dos objetivos.

Diante disso, as empresas precisam de instrumentos administrativos que otimizem o desenvolvimento de suas atividades. Nessa conjuntura, o crédito é um componente crucial à operacionalização das atividades empresariais. Para Santos (2006, p. 15), crédito é a “modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e clientes.”

¹ Aluno de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) – Campus I.
E-mail: sydbatista@hotmail.com

² Professora Orientadora. Mestra em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPB).

Nesse sentido, à inserção de novos clientes e ao gerenciamento da “carteira” existente, as empresas necessitam utilizar critérios à concessão de crédito, o que envolve riscos, caso não seja feita uma análise minuciosa à liberação e valor deste.

Assim, segundo Assaf Neto e Brito (2008, p.19),

para uma instituição financeira, crédito refere-se, principalmente, à atividade de colocar um valor à disposição de um tomador de recursos sob a forma de um empréstimo ou financiamento, mediante compromisso de pagamento em uma data futura.

Há entidades que dispõem de serviços e buscam atender as necessidades de organizações, através de consultorias específicas, como exemplo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), e empresas que trabalham com banco de dados e oferecem informações atualizadas que auxiliam no processo decisório do profissional do crédito, como a Serasa Experian.

Mediante necessidade de compreensão de um fenômeno vigente atualmente nas organizações, que é dispor de instrumentos que viabilizem e auxiliem o processo de conceder de crédito, surge uma problemática enfrentada por gestores que lidam com a prática dessa atividade: **Quais as dificuldades enfrentadas por uma empresa do setor alimentício para realizar a análise e concessão de crédito de pessoas jurídicas?**

Dessa forma, o objetivo desta pesquisa é verificar as dificuldades enfrentadas por uma empresa do setor alimentício para realizar análise e concessão de crédito de pessoas jurídicas.

Sendo assim, a justificativa para este trabalho está baseada pela busca que as organizações têm em gerir informações suficientes a fim de minimizar os riscos e agilizar as tomadas de decisões creditícias. Pois, para concessão, é necessário que o administrador financeiro ou profissional atuante procure distinguir entre clientes com capacidade ou não de pagamento com a finalidade de evitar inadimplência em tempo ágil, hábil à concorrência defronte ao mercado.

Para isso, utilizou-se a metodologia descritiva-qualitativa, que se caracteriza por ser uma descrição analítica, que não é medida nem contada, e permite análises mais profundas em relação ao tema estudado (BEUREN, 2006; FACHIN, 2003). Neste trabalho, a pesquisa foi realizada através de um estudo, onde a unidade de análise foi uma empresa do setor industrial de grande porte, no estado da Paraíba, caracterizada pelo ramo alimentício, que atende diversos estados da região nordeste.

O trabalho está estruturado com uma introdução, que procura mostrar o contexto e objetivo de estudo, o referencial teórico, que aborda o conceito, a função, as políticas, o risco

e a análise de crédito, com a metodologia do estudo de caso, com as análises e discussões, que apresentam os resultados, e com as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de Crédito

A palavra crédito possui diversos significados e o termo pode variar de acordo com o contexto inserido. Segundo Assaf Neto e Brito (2008), o conceito de crédito é abrangente: para uma instituição financeira, refere-se ao ato de colocar à disposição de um terceiro, pessoas física ou jurídica, um recurso sob a forma de empréstimo ou de financiamento, cujo acordo é o compromisso de que o tomador cumpra o pagamento em uma data futura. Assim, observa-se que essa abordagem infere que o crédito realça uma relação de confiança, fundamentada no compromisso de pagamento acordado com o tomador.

Nesse mesmo enfoque,

Crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte à sua posse integralmente após decorrido o tempo estipulado (SCHRICKEL, 2000, p. 25).

De tal modo, observa-se que esta ação está relacionada à confiança entre credor e tomador, ou seja, ao compromisso assumido entre as partes.

Para Capobiango et al. (2012), o crédito é um mecanismo com a finalidade de promover um cenário favorável ao crescimento e ao desenvolvimento econômico de diversas regiões porque supre necessidades financeiras imediata. E fornece aos empreendedores meios para desempenhar um papel ativo na economia e possibilita a manutenção e modernização dos vários setores produtivos.

No contexto de finanças, Securato (2012, p. 18) define que o “crédito é uma operação de empréstimo que sempre pode ser considerada dinheiro ou caso comercial equivalente a dinheiro sobre a qual incide uma remuneração que denominamos juros.” Ou seja, o crédito, no aspecto financeiro, situa-se como uma função de investimento e pode ser compreendido como o direito de receber o que se emprestou.

Contextualizando, o crédito pode ser visto como um agente influente às vendas:

Crédito é um instrumento de política comercial para vendas a prazo. Consiste no ato de colocar certo valor ou mercadoria à disposição do cliente com a promessa de receber recursos em data futura. Para tanto, as empresas devem possuir algumas regras a serem seguidas na avaliação creditícia de seus clientes (CITTADIN et al., 2011, p. 29).

Pelas definições apresentadas, pode-se dizer o crédito é fundamental para suprir as necessidades da sociedade e é fundamental às operações de empresas por ser instrumento que viabiliza o crescimento e por ser impulsionador da geração de renda.

2.2 Função do Crédito

Sob a ótica do papel econômico e social, o crédito viabiliza a circulação da riqueza e o atendimento às necessidades dos agentes econômicos.

Silva (2003) ensina que o crédito possibilita que empresas aumentem seu nível de atividade; estimula o consumo, influenciando na demanda; ajuda as pessoas a obterem moradia, bens e alimentos; e facilita a execução de projetos para os quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes.

De acordo com Schrickel (2000, p. 11):

Todos nós, tanto as pessoas, quanto as empresas, estamos continuamente às voltas com o dilema de uma equação simples: a constante combinação de nossos recursos finitos com o conjunto de nossas imaginações e necessidades infinitas – “existem mais maneiras de se gastar dinheiro, por exemplo, do que de ganhá-lo” – ou seja, a procura por Crédito, para satisfazer ao elenco de necessidades, desde as mais elementares de sobrevivência, até as mais ousadas e imaginosas.

O crédito assume uma função ativa às pessoas física e jurídica nas transações financeiras da indústria, do comércio, e dos serviços como facilitador de vendas com papel econômico e social.

2.3 Políticas de Crédito

Antes da liberação do crédito é necessária a utilização de ferramentas que dão suporte ao gestor à decisão de concessão, que possam contribuir para a minimização de risco de inadimplência, e que auxiliem nas práticas de cobrança nos casos em que o tomador se tornou inadimplente.

“Na política de crédito são definidos os parâmetros básicos para a realização das vendas a prazo. Nela são encontrados os elementos necessários para a concessão,

monitoramento e cobrança dessas vendas.” (CHAIA; SOUSA, 2000, p. 14). É nessa fase que são elencadas as diretrizes do processo das operações creditícias, pois a política domina todo o ato no processo de crédito, desde a concessão até a finalização da cobrança.

Silva (2000 *apud* BRATTI, 2011, p. 27), elucida que “a política de crédito é um guia para decisão de crédito, porém não é a decisão; rege a concessão de crédito, porém, não concede o crédito; orienta a concessão de crédito para o objetivo desejado, mas não é o objetivo.” Ainda segundo o autor, o termo “política de crédito” pode ser tratado como “padrões de crédito”.

A política é o suporte que orienta o credor e abrange aspectos como análise dos padrões utilizados na avaliação do cliente, ou seja, auxilia na decisão de liberar ou não o crédito. Tem como objetivo estabelecer parâmetros e normas que devem ser seguidos no momento de se realizar a análise e decisão do crédito, assim como fundamentar os critérios de avaliação do risco, e de estabelecer as condições de recebimentos favoráveis.

De acordo com Cittadin et al. (2011, p. 29), “as políticas de crédito são caracterizadas pelas atividades de concessão de prazo para pagamento de transações comerciais. Nelas são definidas a seleção de clientes, os limites de créditos, os prazos e os riscos operacionais.” Assim, caso o tomador de decisão não atente para tais instrumentos, poderá enfrentar riscos e sofrer problemas com perdas futuras. De tal modo, uma política de crédito precisa ser cautelosa para que sejam reduzidos os riscos de crédito.

Bem et al. (2007, p. 20) menciona:

Dependendo das condições internas e externas, a alta administração, que rege a política de crédito de uma empresa, pode alterar os prazos de concessão, as taxas de juros, as garantias, os critérios de análise do crédito, o que determinará a rentabilidade e o risco do negócio de uma empresa. A esse conjunto de medidas, chamamos “política de crédito”, que compreende as decisões estratégicas da empresa e proporciona as alterações nos seus limites.

A política tem o papel de harmonizar a maneira de concessão de crédito com a estimativa dos níveis de risco e adequar a forma de cobrança às possibilidades financeiras dos clientes.

2.4 Risco de Crédito

As empresas, ao concederem crédito, assumem o risco da incerteza do pagamento, pois o tomador pode não cumprir a promessa de liquidação.

Assaf Neto e Brito (2008, p. 19) explicam que “o risco de crédito pode ser entendido como a possibilidade de o credor incorrer em perdas, em razão de as obrigações assumidas pelo tomador não serem liquidadas nas condições pactuadas.” Ou seja, o risco está presente nas decisões de crédito, visto que existe uma probabilidade de ocorrer resultados adversos aos resultados esperados.

“Vários fatores internos e externos em relação ao tomador do crédito podem contribuir para que o credor não receba na data pactuada.” (FIGUEIRA, 2001, p. 15). E como alguns fatos não podem ser previstos e o credor não pode ter controle sobre eles, o risco pode ser reduzido mediante o uso de ferramentas que auxiliam na tomada de decisão de crédito.

Schrickel (2000, p. 45) afirma que “o maior risco numa operação de crédito é o total desconhecimento sobre quem seja o tomador ou sobre o que é a operação que deseja efetuar.” Isso pode ser minimizado com uma análise mais precisa sobre as informações do cliente, pois se observa que existe o risco do recebimento não se concretizar, mas caso haja indícios que elevem à conclusão de que o tomador possa vir a se tornar inadimplente, cabe, então, ao credor a decisão da viabilidade do crédito.

De acordo com Securato (2012, p. 59):

Por mais positiva que seja a avaliação com relação ao crédito a ser concedido, por maior que tenha sido o esforço realizado na análise; o resultado da operação só será conhecido no seu vencimento, quando dar-se-á ou não o recebimento do valor pactuado pela operação de crédito. É exatamente esta incerteza quanto ao resultado do processo que cria a condição de risco na operação de crédito.

É necessário que seja realizada uma boa análise de crédito a fim de evitar que o risco seja maior do que o esperado, uma vez que este não pode ser excluído. Cittadin et al. (2011, p. 31) acrescenta que “para garantir segurança nas decisões relacionadas à concessão de crédito deve-se realizar uma classificação do cliente mediante a análise dos fatores de risco.”

Assim, o gestor de crédito precisa dispor de instrumentos capazes de analisar a situação financeira dos clientes, pois ao efetuar a concessão, corre-se o risco de não receber o pagamento, e gerar uma possível perda financeira. Dessa forma, os instrumentos serão as ferramentas de uso à análise, objetivando diminuir o risco de inadimplência.

2.5 Análise de Crédito

Para reduzir os riscos na concessão de crédito, o agente cedente deverá fazer um levantamento de questões acerca do tomador de crédito a fim de analisar esses dados para

poder identificar e, segundo Santos (2006), averiguar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira ao cumprimento do pagamento da dívida adquirida.

Schrickel (2000, p. 129) aborda que “não existe análise de crédito certa, porém existe análise de crédito errada...” ou por outra, ‘não existe uma única solução (decisão) na análise de crédito; existe aquela que é mais razoável.’ Assim, entende-se que a análise de crédito tem o papel de avaliar os riscos dos clientes, quando não realizada de forma errada.

Para Costa et al. (2011, p. 12):

A análise de crédito tem como objetivo chegar a uma decisão a partir da avaliação lógica da situação e informações disponíveis. A clareza e confiabilidade na decisão de concessão de crédito dependerão do detalhamento e qualidade das informações e de que forma estas serão avaliadas dentro do contexto econômico que está em constante mutação. A função da análise de crédito não se prende apenas a efetuar um relatório baseado em normas e recomendações internas e das autoridades monetárias. Os instrumentos utilizados para efetuar-la devem variar de acordo com a situação a ser avaliada.

Implica-se que a análise é um exercício que estuda os riscos para antever problemas que podem atingir o requisitante do crédito e dificultar a quitação da dívida.

Castro Neto e Sergio (2009, p. 85) conceituam que “a análise de crédito compreende a aplicação de técnicas subjetivas, financeiras e estatísticas para avaliar a capacidade de pagamento do tomador de recursos, que é o proponente ao crédito.”

Sob essa visão, compreende-se que, para a realização da análise, são necessários instrumentos à captação de informações para que o agente atuante do crédito se assegure da veracidade das informações disponibilizadas pelo tomador.

Nesse aspecto, Silva (2000 *apud* BRATTI, 2011, p. 121), reforça que “a matéria-prima para a decisão de crédito é a informação. A obtenção de informações confiáveis e o competente tratamento das mesmas constituem uma base sólida para uma decisão de crédito.”

O credor precisa decidir, por mais que seja complexa a análise, se o crédito deverá ser concedido ou não ao tomador, já que este é o objetivo da operação creditícia. Para isso, Schrickel (2000, p. 131) destaca que é preciso habilidade para se fazer perguntas e sensibilidade à interpretação de respostas, pois “ao perguntar por quê, para quê, o quê, quando, quanto, como, qual, quem, na realidade se estará perseguindo as causas dos fatos, e, resultante disso, a ponderação dos riscos, para reduzir as dúvidas quanto às incertezas.” Logo, a análise requer e exige informações rápidas, precisas e atualizadas.

Os riscos de crédito estarão presentes e devem ser presumíveis e compatíveis ao negócio da empresa, já que a distinção de um risco para o outro é um poder ser considerado

aceitável e tolerável, e outro, inviável. Assim, deve ser realizada uma análise apurada sobre as informações do cliente que deseja efetuar uma compra porque a habilidade de identificar o grau de risco depende da capacidade de avaliar adequadamente a situação a fim de se concluir quais medidas serão utilizadas para minimizar impactos negativos.

2.5.1 Os C's do Crédito

Para que a concessão de crédito possa ser feita de forma segura, a análise de crédito depende da avaliação de variáveis intrínsecas ao tomador de crédito, ou seja, são informações que servem de base para o analista, através de critérios e métodos utilizados na classificação dos chamados C's do Crédito. Numa abordagem tradicional, um estudo desenvolvido que pondera cinco fatores, na proposição original de West e Brigham (2000 *apud* SOUSA FILHO, 2005, p. 89), define Caráter, Capacidade, Capital, Condições e Colateral.

Para Schrickel (2000, p. 48),

utilizando uma terminologia mais apropriada, dizemos que as bases primárias de crédito são os 4 "C", que são divididos em dois grupos, 1º aspectos pessoais: caráter e capacidade; 2º aspectos financeiros: capital e condições. Um 5 C pode vir à tona quando os "C" Financeiros não dão sustentação para o crédito almejado, ou a capacidade plena é questionável: colateral.

Completando a ideia de Schrickel, Gitman enfatiza:

A análise por meio dos cinco Cs do crédito não produz uma decisão específica de aceitação ou rejeição e, portanto, seu uso requer a intervenção de um analista experimentado o estudo de pedidos e em decisões de concessão de crédito. A aplicação desse enfoque tende a garantir que os clientes da empresa paguem seus débitos, sem que sejam pressionados, dentro do prazo de crédito estabelecido. (GITMAN, 2004, p. 521).

Para uma concessão de crédito mais precisa, os C's do Crédito atuam com o objetivo de facilitar as tomadas de decisões dos analistas, pois analisar as informações com essas ferramentas permite examinar alguns elementos financeiros, econômicos e pessoais do comprador ou pretendente do crédito, o que proporciona ao gestor de crédito maior segurança na execução de suas operações.

2.5.1.1 Caráter

O caráter está relacionado à intenção do cumprimento da obrigação, ou seja, ao pagamento desta.

Este é o mais importante “C” em qualquer concessão de crédito, não importando, em absoluto, o valor da transação. Se o caráter for inaceitável, por certo todos os demais “Cs” também estarão potencialmente comprometidos, eis que sua credibilidade será, também, por certo questionável (SCHRICKEL, 2000, p. 48).

Assim, devem ser analisadas variáveis alusivas à idoneidade, reputação do cliente, pontualidade, experiência em negócios, existências de restrições, histórico como tomador de recursos e alteração de comportamento.

Ainda conforme Schrickel (2000), falhas quanto à avaliação do caráter do requisitante do crédito conduz a surpresas ao credor. Desta forma, entende-se que uma análise errada ou mal feita pode trazer ao gestor problemas tais como a inadimplência.

Nesse sentido, observa-se que é preciso considerar que o cliente pode ter um bom caráter ou que nem sempre o atraso no pagamento de um compromisso implica ausência de caráter, porquanto a insuficiência de recursos pode acarretar que uma empresa não seja pontual ao pagamento de suas obrigações e não ter a capacidade de honrá-las, portanto, os demais C's devem ser estudados conjuntamente.

2.5.1.2 Capacidade

Esse tópico considera a disposição do cliente em pagar suas dívidas. Enquanto o caráter diz respeito à intenção de pagamento, a capacidade é a condição de realização deste pagamento.

Castro Neto e Sergio (2009, p. 33) explicam que “a capacidade está relacionada à habilidade do indivíduo ou grupo de gerir estratégica e operacionalmente os negócios da empresa.” Nesse aspecto, a capacidade é conexas à aptidão do requerente de compensar o crédito tratado, ou seja, busca aferir o potencial de geração de recursos, tendo em vista o quanto a empresa suporta de endividamento, visando o pagamento das obrigações em seus respectivos vencimentos.

Gitman (2004) afirma que este C está relacionado à capacidade que o solicitante terá de ressarcir o recurso solicitado, e isso pode ser usado para destacar a liquidez e endividamento do cliente. Ou seja, deve-se analisar se os ganhos e desempenho financeiro do tomador permitem a geração de recursos capazes de executar o compromisso pretendido.

Segundo Schrickel (2000, p. 51):

Se o indivíduo revela capacidade para administrar seu negócio, de tal sorte a fazê-lo prosperar e ter sucesso, ele terá demonstrado (por que não?) uma capacidade em saldar compromissos. Tal ocorre não somente em relação aos negócios, alcançando também suas finanças pessoais. A atenta observação de como o indivíduo administra suas finanças pessoais é, também, e sem dúvida, uma valiosa fonte de informações para a construção do conceito de qual seja a capacidade de crédito

Logo, aspectos como o tempo de atividade, estratégia empresarial e organização devem ser avaliados pelo conessor de crédito.

2.5.1.3 Capital

Este item representa o potencial financeiro do tomador de crédito, ou seja, avalia a situação econômica e financeira, refletida pela posição patrimonial, considerando aspectos como índices de liquidez, composição dos recursos – onde são aplicados e como financiados.

Sabendo que o cliente é honesto (caráter) e que tem suficiente habilidade para administrar seus recursos (capacidade), outro elemento básico para a análise de crédito é o capital. O capital representa a origem da aplicação dos recursos da empresa ou a situação econômica-financeira do cliente. A forma de como a empresa administra além de aumento gradativo pode servir para uma boa análise. (CÂNDIDO, 2012, p. 32).

Dessa forma, o conessor deve analisar o perfil empresarial e a rentabilidade do patrimônio líquido do cliente, mensurando até que ponto as informações são válidas, certificando-se da veracidade das informações disponibilizadas pelo tomador.

2.5.1.4 Condições

As condições estão relacionadas aos fatores externos à empresa e que não podem ser controlados. De acordo com Miura e Davi (2000 *apud* OLIVEIRA, 2010, p. 24):

Integra o macroambiente em que ela atua e foge de seu controle. Medidas de política econômica (restrições ao crédito, política cambial de juros, abertura do mercado mediante alteração nas alíquotas de importações etc.), fenômenos naturais e imprevisíveis (ligados ao clima, por exemplo) e riscos de mercado e fatores de competitividade são os principais aspectos que moldam a análise do “C” condições.

A análise de condições está associada ao estudo das peculiaridades envolvidas no negócio, no que tange aos aspectos sistemáticos, ou seja, aos fatores externos adversos, e requer adequada avaliação do gestor de crédito, pois tais variáveis, como sazonalidade de

mercado e produtos, mudanças macro fatores microeconômicos, podem afetar a estrutura financeira da empresa, interferindo de maneira negativa o cumprimento das obrigações dos tomadores de recursos.

2.5.1.5 Colateral

Este indicador está relacionado às garantias acessórias para resguardar o retorno do crédito. Schrickel (2000, p. 55) conceitua:

O colateral, numa decisão de crédito, serve para contrabalançar e atenuar eventuais impactos negativos decorrentes do enfraquecimento de um dos três elementos: capacidade, capital e condições. Este enfraquecimento implica maior risco e o colateral presta-se a compensar esta elevação do risco, das incertezas futuras quanto ao repagamento do crédito.

O C colateral planeia a garantia sob o caráter acessório e visa oferecer uma segurança complementar ao credor, pois em casos de inadimplência, a existência desse fator possibilitará ao gestor do crédito reaver os recursos aplicados.

3 METODOLOGIA

Para Gerhardt e Silveira (2009, p. 31), “a pesquisa é o resultado de um inquérito ou exame minucioso, realizado com o objetivo de resolver um problema, recorrendo a procedimentos científicos.” Ou seja, o conhecimento é uma consequência da pesquisa e uma etapa onde sem a qual não seria possível a realização deste trabalho sem as diretrizes à sua composição.

Andrade (2007, p. 16) conceitua que a pesquisa científica é “um conjunto de procedimentos sistemáticos, baseados no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para os problemas propostos mediante o emprego de métodos científicos”.

Logo, inicialmente, definiu-se a tipologia da pesquisa quanto aos objetivos, onde, neste caso, o estudo tem um caráter descritivo, pois se buscou apresentar aspectos alusivos às dificuldades enfrentadas por uma organização à análise e concessão de crédito. Conforme Andrade (2007), tem-se uma pesquisa descritiva quando é possível observar, registrar, analisar e interpretar fatos sem a interferência do pesquisador neles.

No que tange ao estudo, a escolha deu-se por se tratar de compreender uma situação ocorrente numa empresa de grande porte cujos profissionais enfrentam dificuldades nas operações de análise e concessão de crédito. Nesse sentido, escolheu-se uma indústria de alimentos atuante na região nordeste com sede no estado da Paraíba, cuja unidade de análise compreende o setor de crédito e cobrança.

Então, quanto à abordagem utilizada, a pesquisa tem um enfoque qualitativo porque procurou compreender um fenômeno social e descreve limitações nas operações de crédito.

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um método único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31).

O instrumento de coleta de dados foi um questionário com 12 questões abertas, com o uso e adaptação do modelo exposto por DALLÓ (2008), e 2 duas questões utilizadas do modelo apresentado por SOUSA FILHO (2005): uma replicada e outra adaptada, conforme demonstração das tabelas 1 e 2.

Tabela 1: Dificuldades nas Operações Creditícias

Maiores Dificuldades Encontradas pelo Gestor de Crédito (1ª é a mais importante)	
1ª	
2ª	
3ª	
4ª	
5ª	

Fonte: Sousa Filho (2005)

Tabela 2: Informações do Cliente em Análise

Aspectos	Assinale com um X				
	1	2	3	4	5
Integração entre Cadastro e Crédito					
Integração entre Crédito e Vendas					
Existência de uma Política de Crédito Bem Definida					
Histórico do Cliente em suas Relações Comerciais com o Mercado					
Histórico do Cliente em suas Relações com a Empresa					
Formalização das Normas e Procedimentos para Concessão de Crédito (manuais)					
Consulta aos Órgãos de Proteção ao Crédito					

Fonte: Adaptado de Sousa Filho (2005)

A pesquisa foi realizada em junho de 2015, com a aplicação do questionário por meio de correio eletrônico no dia 15, e recebimento do instrumento de coleta de dados no dia 16, onde foram colhidas mais informações, em contato direto com o gerente financeiro da XT, devido à sua disposição em fazer mais considerações além das respostas registradas no questionário. A população corresponde ao único gestor de crédito (o gerente) responsável pela análise e concessão de crédito de todos os clientes.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da Empresa

A XT (nome fictício) é uma indústria do ramo alimentício de grande porte, Limitada (LTDA), atuante em vários estados do Nordeste há mais de 40 anos. São mais de 6 mil pontos de vendas em Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Rio Grande do Norte e parte da Bahia. Atua, produzindo massas, biscoitos, cafés e condimentos. Ocupa posição de liderança entre as maiores indústrias de alimentos da região nordestina.

A empresa não forneceu dados referentes à quantidade de clientes ativos e inativos, nem outras informações para preservar o seu anonimato.

4.1.1 Funcionários que atuam no processo de análise e concessão de crédito

Identificou-se que apenas um funcionário atua no processo de análise e concessão creditícias. O gestor financeiro avalia todas as informações recebidas e, após análise, concede um limite de crédito para cada cliente; é o responsável por todo o controle de liberação de valor a ser concedido nas operações de crédito.

Logo, observa-se que a concentração da atividade em um único agente pode influenciar de forma negativa o processo de concessão de crédito, visto que se trata de uma empresa de grande porte, onde o tempo é um fator a ser considerado. Uma grande demanda de clientes a serem analisados pode levar a uma avaliação inconsistente e gerar riscos futuros.

4.1.2 Diretrizes da política de crédito

Verificou-se que as diretrizes da política de crédito, aspectos como prazos de pagamentos, descontos financeiros por antecipação de quitação de títulos e condições de pagamentos, são realizadas pela Diretoria Administrativa Financeira em conjunto com a Gerência Financeira. Cittadin et al. (2011) e Chaia e Sousa (2000) ensinam que nas políticas de crédito se encontram os elementos necessários ou atividades que se caracterizam à concessão de prazo de pagamento, monitoração e cobrança das vendas. Quanto à atuação no processo de limite de crédito, cobrança e aos riscos operacionais, as diretrizes são determinadas pelo gerente financeiro.

Observou-se que o gerente financeiro tem participação nos dois processos, atuando com a apuração minuciosa das informações recolhidas para concessão de crédito, mas que nem sempre pode atuar com a política que foi estudada para o cliente em análise. Nesse aspecto, viu-se que a política de crédito, por mais bem elaborada que seja, precisa atender à necessidade de sua aplicação.

4.1.3 Processo padrão para análise

Identificou-se que há um procedimento padrão para análise de crédito, mas que esse nem sempre é realizado a rigor devido à falta de informações que impossibilita o processo de concessão. Como diz Silva (2000 *apud* BRATTI, 2011), a informação é o ponto de partida para decisão do crédito. Sendo assim, pode-se entender que se os procedimentos numa análise de crédito não forem seguidos por falta de informações, pode trazer riscos à tomada de decisão sobre qual limite dispor e tenderá para uma avaliação incompleta.

4.1.4 Ferramentas utilizadas à análise e concessão de crédito

Observou-se que as ferramentas utilizadas nas operações de crédito são as análises em órgãos de proteção ao crédito e as consultas ao mercado. Também são realizadas consultas ao

Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços (SINTEGRA), e à Receita Federal; são solicitados documentos que demonstram o valor do capital social.

Identificou-se que a empresa avalia as informações que podem, de início, impossibilitar uma liberação de crédito para o cliente, pois, segundo a XT, um cliente em desacordo (divergência de endereço) com o SINTEGRA e a Receita Federal poderá ser impossibilitado de realizar operações que envolvem, por exemplo, emissão de nota fiscal eletrônica.

Percebeu-se que há uma preocupação da empresa em reduzir um risco de ter um cliente com divergência de informações nos órgãos como Receita Federal e SINTEGRA, o que poderia ocasionar prejuízos futuros.

4.1.5 Procedimentos para análise de crédito de pessoa jurídica

Observou-se que o gerente financeiro adota uma sequência de procedimentos que o auxilia no processo de análise e concessão de crédito: solicitação de documentos obrigatórios, como a ficha cadastral com seu preenchimento contendo informações de endereço, telefones para contato, contato de fornecedores, condições e prazos de pagamento, cópia do contrato social, requerimento de empresário ou certificado de microempreendedor individual, cópia dos documentos pessoais – carteira de identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF) – de todos os sócios, cópia de três notas fiscais que correspondam a três fornecedores distintos, cópia de três boletos pagos recentes de empresas diferentes às quais o cliente tenha relação de mercado.

Após isso, é feita uma análise dos dados cadastrais. E depois de analisada toda a documentação, se esta é de acordo, é realizada uma consulta junto aos órgãos de proteção ao crédito, Serasa e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), para tomar conhecimento de possíveis restrições financeiras no mercado. Em seguida, são feitas consultas à Receita Federal e ao SINTEGRA para verificar se a situação da empresa do cliente está regular. É feita uma Consulta de Mercado: contata-se os fornecedores do cliente e empresas com pesquisa recente na Serasa para averiguar a relação de mercado com os mesmos, solicitando-se referências comerciais. Depois de todo esse processo de avaliação dos dados, é realizada a análise de crédito, dando-se condição e prazo de pagamentos e liberado um limite de crédito para o cliente.

Sintetizando o que explicam Chaia e Sousa (2000), Cittadin et al. (2011), Silva (2000 *apud* BRATTI, 2011), que a política de crédito é uma fase de definição de parâmetros, onde são caracterizadas as atividades e serve de guia para decisão do crédito a ser concedido, verificou-se que se os procedimentos forem seguidos, buscando-se a veracidade das informações retidas, o processo de análise de crédito será mais fácil e que o confronto desses dados auxilia no processo de decisão do gerente a reduzir riscos de crédito.

4.1.6 Concessão creditícia para clientes com restrições nos órgãos de proteção ao crédito

Identificou-se que, no processo de análise de crédito, os órgãos de proteção ao crédito, mais especificamente a Serasa, são consultados como ferramenta auxiliadora à concessão creditícia. O crédito é concedido aos clientes com restrição desde que comprovados os pagamentos ou com as justificativas a respeito das anotações negativas, pois muitas empresas têm registros negativos por motivos outros que não a falta de pagamento. A exemplo, A XT citou que as anotações negativas podem ser por erro de fornecedor ou valores que são motivos de ações judiciais.

Após avaliados os tipos de restrições como protesto, registro de títulos vencidos, dependendo do nível e quantidade destas restrições, os clientes são cadastrados sob a condição de pagamento à vista, deixando de passar pela análise de prazo. E, dependendo da relação que o cliente tenha no mercado, é liberado um limite de crédito inferior ao solicitado no preenchimento da ficha de cadastro, onde o mesmo passará a ficar sob a ótica do acompanhamento nas primeiras compras.

Relacionando à afirmação de Schrickel (2000), que o grande risco de crédito é o desconhecimento sobre tomador ou sobre a operação a ser feita, observou-se que os órgãos de proteção ao crédito poderão (ou não) funcionar como instrumento de barreira a um risco futuro, sendo assim, a prática de liberar crédito a prazo para clientes com restrições pode ser tendenciosa à inadimplência por se tratar de uma forma subjetiva de avaliação.

4.1.7 Fatores importantes na decisão de crédito

Foram observados que os fatores mais considerados na decisão das operações de concessão de crédito são o grau de relacionamento do cliente com o mercado (quantos fornecedores mantêm reciprocidade com órgãos de proteção ao crédito); o histórico de relacionamento com empresas parceiras; e a análise de dados nos órgãos de proteção ao crédito.

Conforme explica Cittadin et al. (2011), que é preciso classificar o cliente segundo análise dos fatores de risco para se ter segurança na concessão de crédito, constatou-se que a consulta à Serasa é uma das ferramentas mais utilizadas na XT na avaliação dos riscos no processo de análise e concessão creditícias.

4.1.8 Prazos adotados e critérios utilizados

Foram observadas as respostas às perguntas 8, sobre quais os prazos de crédito adotados para os clientes, e 9, sobre quais os critérios utilizados para definir os prazos.

Nesse sentido, verificou-se que no segmento da XT o prazo inicial é de 28 dias. E, em casos excepcionais, trabalha-se com prazos de 35 ou 42 dias, dependendo do porte do cliente e/ou do contrato de fornecimento. Quanto aos critérios utilizados à adoção e definição dos prazos, utiliza-se o padrão de mercado, 28 dias. E nos casos de risco de crédito elevado, trabalha-se com pagamentos antecipados, isto é, o cliente paga antecipadamente e, ao identificar o crédito em conta corrente, é efetuado o faturamento e prossegue-se à entrega da mercadoria.

Abordando à relação de Schrickel (2000) e Castro Neto e Sérgio (2009), que não há análise de crédito certa ou errada e que não existe apenas uma solução a esta análise, e que ela compreende aplicação de técnicas subjetivas, a liberação dos prazos, como se identificou na XT, o processo requer uma avaliação individual de cada cliente, mesmo nos casos em que haja uma política de crédito consolidada, considerando-se os riscos.

4.1.9 Riscos observados

Foram identificados alguns riscos como o histórico de inadimplência e o grau de relacionamento no mercado; o número de consultas mensais ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), ou seja, quantas empresas buscaram informações (do cliente em análise) na Serasa, pois segundo a XT, são disponibilizadas a quantidade e informações dos consultantes; as anotações recentes de inadimplência, isto é, são observados os registros na Serasa; a situação dos sócios e/ou empresas coligadas.

São analisados, através de solicitação de referências comerciais, a quantidade de títulos a vencer com outros fornecedores e quais os prazos que o cliente em análise possui em praça. Também são avaliados os riscos da liberação de um limite de crédito em valor elevado para uma primeira compra. Há, também, o risco de clientes já inseridos tornarem-se

inadimplentes, logo, compras feitas acima do limite de crédito estabelecido ficam sob análise. Assim, relacionando o que explicam Assaf Neto e Brito (2008), que diz que o risco é possibilidade de perdas para o credor, a análise precisa ser completa, utilizando-se das ferramentas e seguindo os procedimentos, uma vez que uma análise mal feita poderá aumentar o índice de inadimplência devido à probabilidade de um cliente não honrar com o pagamento.

4.1.10 Reanálise de crédito

Identificou-se que o cliente já inserido passa por nova análise de crédito a partir do momento em que atrasa mais de um título ou quando possui atrasos acima de 15 dias; quando se torna inativo, isto é, após 90 dias sem compras, então, para ser reativado, é feito todo o roteiro de análise de crédito; quando as empresas coligadas apresentam elevação no risco de inadimplência; e quando apresentam anotações de inadimplência no mercado (isso para empresas que têm o CNPJ monitorado pela Serasa).

Além dos fatores citados, é observado se o cliente ultrapassa o limite de crédito disponível no sistema em um pedido de compra de alto valor. Então, quando isso ocorre, é feita uma nova análise com consulta à Serasa. Nesse aspecto, relacionou-se o C do crédito referente à capacidade como diz Gitman (2004) a respeito de o solicitante ser capaz de ressarcir o recurso requerido: o gestor de crédito da XT busca informações a fim de avaliar a possibilidade de liberar um novo limite, mediante o potencial dos recursos disponíveis do cliente, que são verificados por meio de consulta ao mercado e consulta à Serasa.

Também se verificou que não é executada uma reanálise periódica e isso pode ser um fator a ser observado como um risco de crédito, visto que não há uma avaliação após um período de tempo sobre cada cliente.

4.1.11 Concessão de novo limite de crédito a clientes inadimplentes

Ao cliente inadimplente na praça é concedido novo limite de crédito quando é avaliado o grau de relacionamento com o mercado e quando está adimplente com a empresa (XT). Observou-se que esse processo ocorre quando a compra ultrapassa o limite registrado no cadastro. Esse procedimento infere aos C's do crédito que se referem ao caráter, para Schrickel (2000) o mais importante C por se tratar da credibilidade, e ao colateral, ainda segundo o autor, por se tratar de compensar a elevação do risco e as incertezas futuras.

Ao cliente inadimplente na XT é dado novo limite quando é realizada uma avaliação do levantamento dos motivos pelos quais esteve em inadimplência, e nesse sentido, pode-se relacionar ao C do crédito referente às condições, pois segundo Miura e Davi (2000, *apud* OLIVEIRA, 2010) este C integra medidas de política, fenômenos naturais e imprevisíveis, ou seja, o macroambiente e foge de seu controle; e quando não apresentar anotações negativas nos órgãos de proteção ao crédito, o que infere à relação dos C's do crédito que aludem à capacidade, ao capital, pois segundo Cândido (2012) representa a origem dos recursos da empresa e sua situação econômica e financeira, e ao colateral. Identificou-se, também, que esse procedimento acontece quando o pedido de compra é superior ao limite disponível no sistema.

Assim, verificou-se que a liberação do limite nas duas situações sucede quando o pedido de compra é maior do que o valor cadastrado para o cliente, no entanto, na primeira situação, a compra é autorizada e o cliente passa a ser acompanhado para que possa ser realizada uma nova análise e oferecido um limite maior; e na segunda situação, a compra pode não ser aprovada devido ao valor alto e o novo crédito disponibilizado pode ser reduzido, caso haja restrições na Serasa, ou permanecer o mesmo de acordo com as informações colhidas sobre o cliente.

4.1.12 Aspectos relevantes que facilitam o uso das informações sobre o cliente em análise

Essa questão buscou identificar o grau de importância atribuído pela empresa quanto aos aspectos relevantes para o gestor de crédito que facilitam o uso das informações sobre o cliente em avaliação. Foram elencados: Integração entre Cadastro e Crédito, Integração entre Crédito e Vendas, Existência de uma Política de Crédito Bem Definida, Histórico do Cliente em suas Relações Comerciais com o Mercado, Histórico do Cliente em suas Relações com a Empresa, Formalização das Normas e Procedimentos para Concessão de Crédito (manuais), Consulta aos Órgãos de Proteção ao Crédito.

De acordo com Costa et al. (2011), que menciona a clareza e confiabilidade na decisão de concessão creditícia dependerão dos detalhes e qualidade das informações, onde a função da análise não é restrita a apenas um relatório com base nas normas internas, verificou-se que, de todos aspectos abordados, apenas o Histórico do Cliente em suas Relações Comerciais com o Mercado foi destacado como “muito importante” no processo de análise e concessão de crédito.

4.1.13 Maiores dificuldades encontradas pelo gestor de crédito

Nessa pergunta, procurou-se identificar as cinco maiores dificuldades encontradas pelo gerente financeiro no processo de análise e concessão de crédito. Logo, foram apresentados os cinco maiores problemas identificados:

- a) Obtenção de informações no mercado, ou seja, a maioria das empresas não compartilham informações de crédito, principalmente, se trabalham no mesmo segmento de mercado;
- b) Falta de dados contábeis consistentes e confiáveis, isso porque apenas as grandes empresas dão a atenção necessária à contabilidade e, praticamente, nenhuma empresa média ou pequena possui dados contábeis;
- c) Falta de informações históricas de protestos e registros de inadimplência, pois a legislação brasileira impede este grau de transparência;
- d) A área comercial força, pressiona bastante para vender e isso causa problemas de relacionamento com a área de crédito e cobrança;
- e) Capacitação de clientes, fornecedores, vendedores e avaliadores de crédito para melhorar todo o processo de análise.

Esses dados demonstram a grande necessidade de o agente de crédito estar em contato com os recursos disponíveis de informações que possam auxiliá-lo no processo de análise e concessão de crédito de novos clientes e sobre o contexto de clientes já inseridos na empresa.

A tabela 3 demonstra os cinco problemas em níveis de dificuldade:

Tabela 3: Grau de Dificuldade

Dificuldades	GRAU DE DIFICULDADE ATRIBUÍDO PELA XT				
	Difícilimo	Grande dificuldade	Difícil	Razoavelmente Difícil	Alguma dificuldade
Falta de informações na praça	✓				
Dados contábeis inconsistentes, não confiáveis		✓			
Interferência da área comercial				✓	
Capacitação de clientes, vendedores, fornecedores e avaliadores de crédito					✓
Histórico do cliente em registro de informações de inadimplência			✓		

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A primeira dificuldade apontada, descrita com o maior grau de importância, revela a necessidade da comunicação do gestor de crédito com outras empresas à busca de referências comerciais. Observou-se que pelo fator competitividade, organizações do mesmo segmento limitam o acesso de informações, úteis às operações de análise e concessão creditícias. Verificou-se que, embora as demais questões expliquem que as restrições financeiras na Serasa sejam consideradas relevantes na ação de conceder crédito, a relação com o mercado é algo que chama atenção do gestor de crédito.

Em relação à dificuldade de se obter dados contábeis consistentes, devido apenas as grandes empresas darem importância, mostra que sem dados de boa qualidade e confiáveis, há o condicionamento que incapacita o gestor de crédito a uma análise completa, mais aprofundada e induz este a apelar por técnicas menos precisas à concessão de crédito.

Outro elemento descrito demonstrou que, apesar de as consultas realizadas à Serasa serem uma das principais ferramentas nas operações creditícias, a falta de registro de inadimplência nos órgãos de proteção ao crédito, devido à legislação brasileira que impossibilita o acesso de muitas informações consideradas importantes, é um fator que faz

com que o gestor de crédito não utilize esse instrumento como o de maior grau de importância, mas, sim, as informações de mercado.

Outro ponto informado tratou-se do relacionamento do setor comercial com o setor financeiro da empresa, classificado, conforme tabela 3, como razoavelmente difícil. Isso mostra que deve haver a conscientização dos demais setores em todo o processo de análise sobre normas e procedimentos à concessão de crédito. Esse apontamento evidenciou que há um amplo trabalho a ser desenvolvido na empresa pesquisada que objetive eliminar e/ou reduzir as dificuldades citadas. O andamento das operações dentro de uma organização deve funcionar em conjunto, ligando todas as partes a todos os setores para que os problemas possam ser excluídos e não criados.

A dificuldade referente à capacitação dos envolvidos no processo de concessão, apesar de ter sido classificada com o menor grau de importância, alude à ausência de treinamento de profissionais, como exemplo, vendedores e avaliadores de crédito, que deveriam ter conhecimento sobre os riscos de crédito pela falta de informações que possam propiciar uma boa análise para o gestor.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa abordou o estudo em uma empresa do segmento de produtos alimentícios, apontando as dificuldades do gestor de crédito no processo de análise e concessão creditícias para pessoas jurídicas, sendo elencadas como os cinco principais fatores, dentro de um universo onde demais problemas possam surgir, impedir ou criar barreiras, mediante à subjetividade de técnicas que leva à interpretação do agente com as informações disponíveis, que reduzem a precisão de uma tomada de decisão segura à liberação de um limite de crédito, de condições e prazos de pagamento dos clientes.

A empresa tem uma política de crédito e segue os procedimentos em consonância às diretrizes determinadas pela Diretoria Administrativa Financeira com Gerência Financeira, no entanto, o avaliador de crédito dispõe de recursos por vezes limitados devido à insuficiência de informações à boa funcionalidade de suas operações. Então, a partir desse ponto é preciso sensibilidade à interpretação dos dados disponíveis quando estes forem poucos. E notou-se esse cuidado com a busca de consultas ao mercado, através solicitação de referências comerciais, e aos órgãos de proteção ao crédito a fim de recolher informações e confrontá-las para que, além do objetivo do retorno financeiro, minimize-se os riscos de inadimplência e de perdas.

Quanto ao foco do objeto de estudo, ou seja, os problemas enfrentados pela XT, apesar de ser citada a relação dos setores internos como uma dificuldade considerada um grau de dificuldade razoavelmente difícil, ou seja, de menor importância, esse fator afeta, atrasa e limita todo o processo de análise e concessão do agente de crédito. Esse problema pode resumir todas as demais dificuldades descritas, pois a conscientização por todas as áreas, como exemplo, comercial, cobrança e crédito, deveria ser o componente mínimo e intrínseco de partes que só funcionam interligadas ao todo, pois para a perfeita harmonia das funções exercidas, todo integrante deve ser consciente da importância de suas ações em conformidade com as normas e procedimentos da empresa. Uma vez solucionada esta dificuldade, a empresa se beneficiará, melhorando e agilizando o processo de operações creditícias.

Em relação à centralização das atividades nas operações de análise e concessão de crédito no gerente financeiro, sugere-se a participação de mais agentes no processo, já que se trata de uma empresa de grande porte com uma demanda de clientes a serem analisados. É preciso ter mais analistas de crédito atuando nas operações de crédito para que o trabalho possa fluir com mais rapidez, a fim de atender às necessidades da empresa em tempo ágil, contribuindo à consecução das atividades com os demais setores, reduzindo a tensão entre as áreas comercial e de crédito e cobrança, harmonizando o clima organizacional.

Quanto mais informações tiver o profissional do crédito, mais conhecimento sobre o cliente e mais rápida, precisa e eficiente será a análise de crédito, no entanto, para que isso ocorra, os dados precisam ser confiáveis e a comunicação entra como elemento essencial. As informações adquiridas pelas referências comerciais são o suporte que viabiliza o gestor de crédito a conciliar os instrumentos e ferramentas de análise, como consultas aos órgãos de proteção ao crédito, à disponibilidade de recursos de dados. O grau de relacionamento do cliente com o mercado pode definir uma técnica mais precisa, quando houver limitação de informações contábeis ou falta de registro de inadimplência.

Quanto aos clientes ativos, sugere-se agregar aos procedimentos a realização de uma nova análise para verificar como está a relação dos mesmos com o mercado a fim de monitorar aqueles que estejam com algumas restrições; realizar uma manutenção, ou seja, dispor de uma reanálise, o que será útil à atualização dos dados cadastrais e informações que poderão antecipar e diminuir o risco de crédito, observando qual o limite de crédito este possui disponível no sistema, condições e prazos de pagamentos e se necessitam de alterações. Esse procedimento poderá ser feito periodicamente antes de o cliente se tornar inadimplente, uma vez que o processo de reanálise, na empresa estudada, só é feito quando o tomador de crédito começa a não honrar com suas obrigações.

Pode-se concluir que analisar e conceder crédito implica à exposição da empresa ao risco de que o tomador, ou seja, o cliente não pague a dívida assumida. Portanto, a função do gestor de crédito não é extinguir o risco, mas, através de análise criteriosa do maior número de informações, reduzi-lo, minimizá-lo. Finalizando, é importante destacar que todos os integrantes da organização têm a responsabilidade de ações que auxiliem ao bom andamento das funções que interligam um setor às áreas que, conjuntamente, darão suporte à tomada de decisão do gestor de crédito no processo de análise e concessão e minimização dos riscos creditícios.

ABSTRACT

This article has as main objective to verify the difficulties faced by a company in the food industry to perform analysis and granting of credit for legal entities. The methodological procedures for execution of this work are of a qualitative approach. This is a search of descriptive character and qualitative approach, carried out through a study in an industry segment of food products that, to maintain your anonymity, is identified as XT. The main topics covered in the theoretical framework are: the concept of credit; credit function; credit policies; credit risk; credit analysis and the C's of credit. The results show that among the five listed difficulties the lack of information on the square is the main problem faced in the process of review and granting of credit of the company. The final considerations point out that it is necessary to the credit evaluator sensitivity to the interpretation of available data when these are few; the degree of customer's relationship with the market can define a more precise technique, if any limitation of accounting information or lack of record of default; and that there needs to be consistency of all members of the organization the responsibility for the proper progress of the functions that connect to other areas that will support the credit manager in the process of review and granting credit.

Keywords: Credit analysis. Grating of credit. Credit risk.

REFERÊNCIAS

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

ASSAF NETO, Alexandre; BRITO, Giovani Antonio. **Modelo de classificação e risco de empresas.** *Revista Contabilidade & Finanças* [online] 2008, v. 19, n. 46, p. 19-29. ISSN 1808-057X. Disponível em: <http://www.institutoassaf.com.br/downloads/artigo_modelo_classificacao_risco_credito_empresas.pdf>. Acesso em 05 de maio de 2015.

BEM, Juliana Brugnolade; SANTOS, Kelly Cristina Barbosa dos; COMITRE, Mariana Galiano. **Um estudo sobre os impactos causados pela inadimplência e os reflexos na saúde financeira das empresas.** Presidente Prudente, 2007. Disponível em: <<http://intertemas.united.edu.br/revista/index.php/Negocios/article/viewFile/565/588>>. Acesso em 10 de junho de 2015.

BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade:** teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRATTI, Francielli Elias. **Análise de crédito:** uma proposta para redução da inadimplência em uma cooperativa de crédito da região sul de Santa Catarina. Criciúma, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/482/1/Francielli%20Elias%20Bratti%20.pdf>>. Acesso em 05 de maio de 2015.

CÂNDIDO, Josiane Borges. **Análise de crédito e cobrança:** procedimentos para reduzir a inadimplência. Criciúma, 2012. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/1751/1/Josiane%20Borges%20C%C3%A2ndido.pdf>>. Acesso em 10 de junho de 2015.

CAPOBIANGO, Ronan Pereira; BRAGA, Marcelo José; SILVEIRA, Suely de Fátima Ramos; COSTA, Caio César Medeiros. **Análise do impacto econômico do crédito rural na microrregião de Pirapora.** *Revista de Economia e Sociologia Rural* [online]. 2012, v. 50, n. 4, p. 631-644. ISSN 0103-2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20032012000400003>. Acesso em 10 de junho de 2015.

CASTRO NETO, José Luís de; SÉRGIO, Renata Sena Gomes. **Análise de risco e crédito.** Curitiba: IESD Brasil S.A., 2009.

CHAIA, Alexandre Jorge; SOUSA, Almir Ferreira de. **Política de crédito:** uma análise qualitativa dos processos em empresas. *Caderno de Pesquisa em Administração*, v. 7, n. 3, jul/set. 2000. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v07-3art02.pdf>>. Acesso em 10 de maio de 2015.

CITTADIN, Andreia; RITTA, Cleyton de Oliveira; BIROLO, Paula Bez. **Análise de crédito por meio de modelos de insolvência:** um estudo de caso na Empresa Cerâmica Alfa S.A. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, Florianópolis, v.10, n. 29, p. 27-39, abr./jul. 2011. Disponível em: <www.spell.org.br/documentos/download/33335>. Acesso em 05 de maio de 2015.

COSTA, M. T.; JESUS, V. M.; FERREIRA, R. G.; LIMA, N. M.; GOMES, D. B. **Análise e concessão de crédito para pequenas e médias empresas.** Estudo de caso: empresa do setor de pescados. *Revista Jovens Pesquisadores*, vol. 8, n. 2 (15), jul/dez. 2011. Disponível em <file:///C:/Users/Y/Downloads/994-3652-2-PB%20(3).pdf>. Acesso em 05 de maio de 2015.

DALLÓ, Sarita. **A análise e concessão de crédito:** um estudo na empresa Canguru Embalagens S.A. Florianópolis, 2008. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm291053>>. Acesso em 05 de maio de 2015.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FIGUEIRA, Paulo Humberto. **Gestão do risco de crédito:** análise dos impactos da resolução 2682, do conselho monetário nacional, na transparência do risco da carteira de empréstimos dos bancos comerciais brasileiros. Vitória, 2001. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3995/000305726.pdf?sequence=1>>. Acesso em 10 de junho de 2015.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** 1 ed. Rio Grande do Sul: Editora da UFRS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em 10 de junho de 2015.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira.** 10 ed. São Paulo: Person Addison Welse, 2004.

MOURA, Mauricio Viegas. **Impacto da falta de informações para análise de limites de crédito para micro e pequenas empresas:** um estudo de caso na agência lavras do sul (RS). Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14142/000649904.pdf?sequence=1>>. Acesso em 05 de maio de 2015.

OLIVEIRA, Natália Cristina de. **Métodos utilizados para análise de crédito de pessoa física nas instituições financeiras e sua relação com o índice de inadimplência.** Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://sinescontabil.com.br/monografias/trab_profissionais/natalia.pdf>. Acesso em 05 de maio de 2015.

SANTOS, José Odílio. **Análise de crédito:** empresas e pessoas físicas. São Paulo: Atlas, 2006.

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

SECURATO, José Roberto. **Crédito análise e avaliação do risco:** pessoas físicas e jurídicas. 2. ed. São Paulo: Saint Paul, 2012.

SILVA, José Pereira. **Gestão e análise de risco de crédito.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUSA FILHO, Joaquim Cândido de. **Um estudo do processo de análise e concessão de crédito realizado por empresas não financeiras.** São Paulo, 2005. Disponível em:

<http://tede.fecap.br:8080/jspui/bitstream/tede/342/1/Joaquim_Candido_de_Sousa_Filho.pdf>
. Acesso em 05 de maio de 2015.