



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANDERSON ALVES DE SOUZA

**UM ESTUDO ACERCA DA EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO
FRENTE A INADIMPLÊNCIA DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA NA CIDADE
DE CAMPINA GRANDE- PB**

**CAMPINA GRANDE-PB
2023**

ANDERSON ALVES DE SOUZA

**UM ESTUDO ACERCA DA EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO
FRENTE A INADIMPLÊNCIA DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA NA CIDADE
DE CAMPINA GRANDE- PB**

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade de artigo, apresentado ao Departamento de Administração e Economia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Ma. Lauana da Conceição Cabral

**CAMPINA GRANDE-PB
2023**

É expressamente proibido 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 do trabalho.

S729e Souza, Anderson Alves de.

Um estudo acerca da evolução do desempenho financeiro frente a inadimplência de uma clínica odontológica na cidade de Campina Grande- PB. [manuscrito] / Anderson Alves de Souza. - 2023.

18 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Ma. Lauana da Conceição Cabral, Coordenação do Curso de Administração - CCSA. "

1. Inadimplência. 2. Crédito. 3. Cobrança. 4. Lucro. I. Título
21. ed. CDD 658.83

ANDERSON ALVES DE SOUZA

UM ESTUDO ACERCA DA EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO
FRENTE A INADIMPLÊNCIA DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA NA CIDADE DE
CAMPINA GRANDE- PB

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade de artigo, apresentado ao Departamento de Administração e Economia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 27/11/2023

BANCA EXAMINADORA



Profª. Ma. Lauana da Conceição Cabral (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª Dra. Janayna Souto Leal
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª. Ma. Mércia de Lima Pereira
Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Dedico este trabalho a minha esposa Lílian, por todo amor e companheirismo durante esta jornada e aos meus pais Naida e José Martins (in memoriam), como forma de honra, que por apesar das dificuldades que enfrentamos, alcanço mais um degrau, e sei que isso é apenas o início de uma longa e exitosa jornada.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Fluxograma processo de cobrança interno	12
--	-----------

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- 5 C's do crédito	11
----------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Faturamento e inadimplência	14
Gráfico 2 – Inadimplência e lucratividade	15

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	9
2.1 Gestão financeira	9
2.2 Concessão de crédito	10
2.3 Inadimplência	11
3 METODOLOGIA	12
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	12
4.1 Processo de cobrança interna	12
4.2 Faturamento e inadimplência.....	14
4.3 Inadimplência e lucratividade	14
4.4 Sugestões de melhorias	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS.....	17

UM ESTUDO ACERCA DA EVOLUÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO FRENTE A INADIMPLÊNCIA DE UMA CLÍNICA ODONTOLÓGICA NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE- PB

Anderson Alves de Souza¹

RESUMO

A inadimplência representa um desafio substancial para a lucratividade das empresas, sendo influenciada por fatores inerentes à concessão de crédito. A ausência de uma política de crédito e cobrança bem definida e eficaz pode agravar ainda mais essa situação, permitindo que os casos de inadimplência persistam dificultando a elaboração de estratégias para resolução desse problema. A partir desse entendimento o presente artigo tendo como objetivo principal identificar os impactos na margem de lucro líquida e na inadimplência decorrentes das formas de liberação de crédito com base nos dados do ano de 2022 em uma clínica odontológica na cidade de Campina Grande-PB. A presente pesquisa é de natureza descritiva e de cunho quantitativo, embasada em dados dos relatórios gerenciais da clínica. Com base nos resultados obtidos, torna-se evidente a relevância do constante aprimoramento e otimização do processo de crédito e cobrança como medidas fundamentais para lidar com as variações sazonais identificadas nos padrões de inadimplência e suas implicações. Sendo tais ações cruciais para preservação da saúde financeira da empresa.

Palavras-chave: Inadimplência. Crédito. Cobrança. Lucro

ABSTRACT

Delinquency poses a substantial challenge to the profitability of businesses, influenced by factors inherent to credit granting. The absence of a well-defined and effective credit and collection policy can exacerbate this situation, allowing cases of delinquency to persist and complicating the formulation of strategies for problem resolution. Building on this understanding, the primary objective of this article is to identify the impacts on net profit margin and delinquency resulting from credit release methods based on data from the year 2022 in a dental clinic in Campina Grande-PB. This research is descriptive and quantitative in nature, relying on data from the clinic's managerial reports. Based on the results obtained, the importance of continuous refinement and optimization of the credit and collection process becomes evident the fundamentals measures to address identified seasonal variations in delinquency patterns and their implications. Such actions are crucial for preserving the financial health of the company.

Keywords: Delinquency. Credit. Collection. Profit.

¹ Graduando em Administração, pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB
E-mail: Anderson.souza@aluno.uepb.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Diante de um cenário econômico em que as empresas buscam incessantemente um desempenho financeiro positivo gerador de lucro, a elevada competitividade do mercado tem induzido muitas destas a competir pela facilitação do acesso ao crédito. Reforçando tal afirmação, Alver *et al.* (2019) apresenta que tal facilitação pode levar as organizações a enfrentarem períodos de prosperidade como também de crises, fazendo-se necessário que as empresas se assegurem a fim de garantir a permanência no mercado e a obtenção dos retornos esperados.

Embora o concedente do crédito possa alavancar as vendas e aumentar o faturamento, gerando um aumento no saldo de contas a receber, refletindo consecutivamente no planejamento financeiro da organização e em seu orçamento (ALVER *et al.*, 2019), este também encontra-se diante do risco de inadimplência, que consiste no atraso do pagamento na data acordada, exigindo investimentos e empenho das empresas com o intuito de gerir seus recursos de maneira mais eficiente. Para isto é preciso monitorar os pagamentos nos prazos acordados, realizar ações de cobrança para recuperação de saldo inadimplente, quando estes incorrerem em atrasos (Gitman,2010).

Considerando que a recuperação desses valores exerce uma influência substancial no fluxo de caixa da empresa, ou seja, nas fontes de recursos disponíveis, compreende-se que uma alta taxa de inadimplência é um atalho para a instabilidade financeira e até mesmo a falência de Micro e Pequenas Empresas (MPEs), conforme indicado por dados da revista FORBES de 2019, que aponta a ausência de planejamento financeiro como uma das principais causas de mortalidade para pequenas empresas(Burn, 2019).

No ramo odontológico, um fluxo de caixa deficitário, altos índices de inadimplência e a falta de uma política efetiva de crédito e cobrança são fatores que conduzem a uma diminuição do retorno financeiro. Esses elementos têm um impacto substancial no desempenho financeiro do consultório, tornando necessária a implementação de medidas e procedimentos na gestão das finanças para otimizar a eficiência financeira e maximizar os ganhos (Rédua et. al, 2020).

O estudo da temática torna-se relevante em decorrência do impacto significativo do inadimplemento no desempenho financeiro das empresas, tornando a discussão de grande importância a fim de compreender sazonalidades e outros fatores que corroboram para a ocorrência do fenômeno da inadimplên. A pesquisa inova ao apresentar uma discussão que acrescenta a escassa literatura sobre a temática, correlacionando a concessão de crédito com a ocorrência do fenômeno da inadimplência e os impactos no desempenho financeiro de empresas do ramo da prestação de serviços odontológicos.

Mediante todas estas discussões apresentadas acerca do tema, este artigo apresenta um estudo referente a concessão de crédito a luz da taxa de inadimplência de uma clínica odontológica na cidade de Campina Grande- PB, tendo como objetivo geral identificar os impactos na margem de lucro líquida e na inadimplência da empresa decorrentes das formas de liberação de crédito com base nos dados do ano de 2022.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão financeira

Em um cenário com elevada competitividade entre as empresas, é comum deparar-se com uma realidade de falências, em que muitas encerram suas atividades

em um curto período de tempo em decorrência de má gestão financeira. Para Barreto e Antonovz (2016), esse encerramento prematuro de atividades além de gerar um impacto social, como o desemprego, afeta o alcance da liberdade financeira do empreendedor, ao mesmo tempo que exige daqueles que permanecem no mercado destreza na utilização de habilidades gerenciais para vitalidade do negócio. No consultório odontológico a gestão financeira consiste em um conjunto de estratégias e métodos aplicados com o intuito de maximizar os resultados financeiros positivos. Por meio desse gerenciamento é possível realizar o controle de contas a pagar e a receber, mapear os custos operacionais, precificar os serviços realizados e indicar o perfil tributário compatível com o negócio (Rédua et al., 2020). Partindo desse entendimento, observa-se que muitos fatores são capazes de refletir no planejamento financeiro da empresa, portanto devem ser considerados para minimização do contexto de incertezas e da ocorrência de infortúnios que sejam capazes de gerar impactos negativos no orçamento empresarial.

Hoji (2017), considera que o pagamento e o recebimento de direitos, que é a entrega de um produto ou prestação de serviço dentro de um prazo determinado é o cerne da atividade empresarial, capaz de definir se os objetivos da organização serão alcançados ou não. Como exemplo, ao utilizar a estratégia de concessão de crédito para obtenção de vantagem competitiva, o consultório odontológico maximiza o risco de inadimplência, o que compromete parte do retorno esperado, sendo necessário gerir esse risco.

Quanto ao risco de inadimplência segundo o SERASA (2023) em dezembro de 2022, o número de inadimplentes era de 69,43 milhões de brasileiros, o que corresponde a aproximadamente 33,41% da população brasileira, com a alta da inflação o poder de compra do brasileiro é afetado de forma significativa reduzindo sua capacidade de pagamento, refletindo conseqüentemente no fluxo de caixa das Micro e Pequenas Empresas (MPEs), que para melhorar esse cenário precisam investir na reorganização financeira e na adoção de melhores práticas de concessão de crédito.

2.2 Concessão de crédito

Para Assaf Neto (2012), a concessão de crédito direto ao consumidor é uma operação que proporciona recursos para financiar a aquisição de bem ou serviço. Conforme o Serasa (2022), uma linha de crédito própria é uma estratégia eficiente para as empresas, capaz de gerar competitividade, fidelizar a clientela e aumentar o faturamento bruto, porém essa operação deve levar em consideração múltiplos fatores para que o risco de inadimplência seja minimizado.

Por esse motivo, Blatt (1999) afirma que o analista de crédito se depara com um dilema, maximizar as vendas, ao mesmo tempo que, deve mitigar ou eliminar os riscos referentes a venda não segura. Quanto a isso, Figueira (2001) propõe que as orientações ao profissional que concede crédito devem fazer parte da política de crédito da empresa afim de estabelecer critérios que ponderem o risco e o retorno.

Realizar uma análise condizente com a real situação do cliente reduz o cenário de incertezas e possibilita o mapeamento dos riscos por meio da simulação como propõe (Casarotto Filho e Kopittke, 2010). O analista pode valer-se de métodos estruturados a fim de avaliar a situação financeira dos seus clientes, entre as estratégias mais utilizadas está a consulta ao *score* de crédito e a mensuração do risco com base nos 5 C's de (Westone Brigham, 1972), sendo estes Caráter, Capacidade, Capital, Condições e Colateral, capazes de fornecer uma análise eficaz desses fatores corroborando para uma aplicação mais efetiva e assertiva da política interna de crédito.

Para melhor esclarecimento apresenta-se a seguir no quadro 1 o resumo dos 5C's.

Quadro 1- 5 C's do crédito

Caráter	Refere-se a honestidade do cliente, podendo ser avaliado mediante a consulta ao seu histórico de pagamentos (BLATT, 1999)
Capacidade	Refere-se a comprovação da renda e da capacidade de provisionar pagamentos de possíveis compromissos (GITMAN, 2007)
Capital	Identifica a origem da renda do cliente, sendo este um dos mais importantes, pois aponta qual a capacidade de crédito o indivíduo pode receber (BLATT, 1999)
Condições	Refere-se a fatores internos e externos capazes influenciar a operação, tais como recessão, sazonalidade etc (HOJI, 2009)
Colateral	Refere-se as garantias que podem ser oferecidas pelo indivíduo afim de reforçar fragilidades do caráter, da capacidade ou do Capital (HOJI, 2009)

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Para Figueira (2001), essa análise deve considerar a possibilidade de não se obter o retorno financeiro esperado na data e condições estabelecidas entre o cedente e o tomador, havendo a necessidade de mensurar todas as incertezas que envolve a operação para que a concessão não acarrete maiores prejuízos para a empresa. Silva (1997) orrobora afirmando deve-se buscar informações passadas e atuais do cliente para entender sua situação no mercado de crédito e seu comportamento como tomador. Quanto as informações futuras, estas proporcionam visualizar sua capacidade de pagamento.

Averiguar tal capacidade é fundamental para que se ateste as condições reais do tomador, pois este pode dispor de um bom histórico no mercado de crédito, ou seja, caráter, porém se não houver condições de arcar com o compromisso logo sua honestidade perde valor, o que torna turva a compreensão entre o caráter e a capacidade exigindo discernimento do cedente acerca da real situação do cliente para decidir positivamente ou não a liberação, minimizando a ocorrência do fenômeno da inadimplência (Schrickel, 1997).

2.3 Inadimplência

O cenário de inadimplência tem sido cada vez mais preocupante para o mercado como um todo, principalmente quando observa-se que de acordo com dados do CNDL/SPC (2022), em novembro de 2022, 4 em cada 10 brasileiros adultos estavam negativados, o que é preocupante, pois esse número representa 40% da população em fase de consumo no país, tendo em vista que a falta de pagamento impacta na saúde financeira das empresas. Para Gundin e Detoni (2015), a inadimplência ocorre quando o pagamento não é realizado dentro do prazo estabelecido, e o devedor passa a ser considerado um inadimplente.

Para entender um pouco mais sobre a ocorrência desse fenômeno, Senh e Carlini (2007), defendem a ideia de que realizar uma análise das possíveis causas é relevante para resolver esse problema e auxiliar na tomada de decisão. Gitman (2002), afirma que a má administração dos contratos é a principal causa da inadimplência, outras ações como vendas insuficientes e medidas financeiras inadequadas também destacam-se entre os fatores causais para a inadimplência para reforçar essa compreensão, Blatt (1998) elenca que várias outras causas podem levar a inadimplência, tais como: critérios agressivos de concessão de crédito, negligencia

ao realizar uma avaliação de crédito, contato não frequente com o cliente, análise de crédito fraca, entre outros.

Para Siqueira e Barbosa (2016), somente através de uma gestão financeira eficiente, é possível avaliar o estado financeiro da empresa, permitindo-lhe tomar as medidas necessárias para aumentar seu lucro líquido, garantir a estabilidade financeira do negócio e reduzir possíveis riscos como o de inadimplência. Compreender esses múltiplos fatores na prestação de serviços odontológicos é pertinente para prevenir a inadimplência.

Estabelecer contratos bem estruturados, com o intuito de assegurar a concessão de crédito ao paciente é de grande importância, principalmente nos casos em que os pagamentos serão realizados a longo prazo. O estabelecimento de uma política de crédito e pagamento condizentes com a real situação do paciente no mercado de crédito é imprescindível para minimização dos impactos causados pela falta de pagamento na saúde financeira do consultório (EASYDENTAL CLOUD, 2023).

Quanto a falta de pagamento, Surya (2023) afirma que é necessário que a empresa estabeleça uma política de cobrança para que não se tenha prejuízo. Sabendo que um dos motivos que pode levar o paciente a inadimplência e não dispor de condições para arcar com custos do tratamento, a negociação surge como uma alternativa viável a fim de que ambas as partes se beneficiem, o paciente consiga pagar e a clínica não fique em desvantagem pelo não recebimento.

3 METODOLOGIA

O presente estudo buscou analisar a evolução do desempenho financeiro frente a inadimplência de uma clínica odontológica na cidade de Campina Grande-PB. A pesquisa realizada é do tipo descritiva, pois registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los, trabalhando com dados colhidos da própria realidade. Quanto a abordagem, à mesma é de cunho quantitativo, que segundo (Minayo, 2001) é centrada na objetividade, onde os dados coletados são quantificados e considerados como uma representação fiel da realidade, valendo-se da linguagem matemática e a técnicas estatísticas para descrever as causas de determinados fenômenos.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa foi realizada a partir da análise de relatórios financeiros gerenciais do ano de 2022, emitidos pelo sistema de gestão da empresa. Essa coleta proporcionou uma base sólida e confiável para a pesquisa, permitindo uma análise robusta e embasada em informações reais e concretas. Esses dados abrangem uma ampla gama de informações financeiras da empresa. Realizada a coleta, os dados foram cuidadosamente tabulados e submetidos a um processo rigoroso de análise, que após o processamento, possibilitaram a construção gráficos financeiros a fim de obter a visualização do desempenho financeiro. Também foi realizada a observação indireta, por meio de um acompanhamento das atividades do setor de cobranças da clínica, o que viabilizou a elaboração de um fluxograma do processo interno de cobrança e suas etapas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

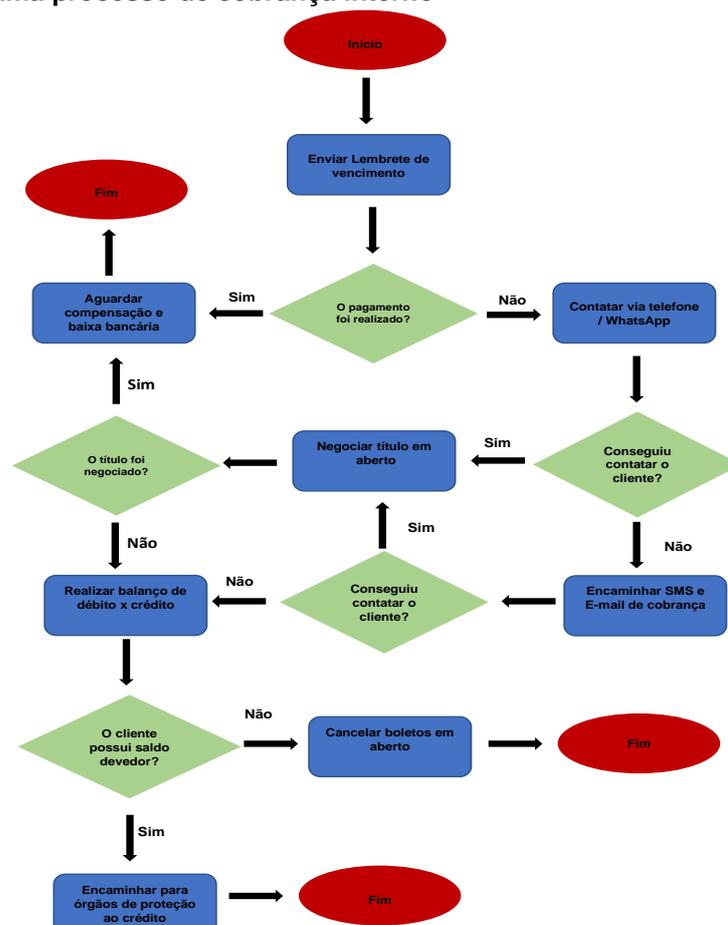
4.1 Processo de cobrança interna

Nesta seção apresentam-se a empresa, os aspectos inerentes a liberação de crédito e ao processo de cobrança realizados pela empresa objeto de estudo. A empresa objeto de estudo, está localizada na cidade de Campina Grande- PB, e desenvolve suas atividades há 06 anos, sendo franqueada a uma rede de clínicas

com marca consolidada no mercado de serviços odontológicos. A empresa tem como visão tornar-se referência no segmento em que atua e utiliza a concessão de crédito como vantagem competitiva, com o intuito de alavancar suas vendas e aumentar o faturamento.

Com o intuito de realizar um acompanhamento mais efetivo do contas a receber, a clínica implementou um setor de cobrança tendo como atividade principal negociar as dívidas existentes com clientes inadimplentes. A fim de padronizar seu processo de cobrança, empresa implementou em seu processo métodos padronizados e personalizado, proporcionando maior agilidade ao processo e tornando-o mais eficaz. O processo inicia-se com uma ação preventiva, alertando o cliente no dia do vencimento do título com o envio de um lembrete via WhatsApp, caso o título não seja quitado, são realizadas tentativas de contato via telefone e WhatsApp. A partir do 3º dia de atraso, são realizadas diariamente até o 45º dia de vencimento, após esse período, é realizado um balanço de débito x crédito para verificar se o valor pago pelo cliente cobre o valores dos serviços prestados. Se sim, os títulos em aberto são encaminhados para cancelamento, e são excluídos da base de dados do contas a receber, caso contrário, havendo saldo devedor, o título é encaminhado para os órgãos de proteção ao crédito. A Figura 1 a seguir apresenta o fluxograma com o processo de cobrança acima mencionado.

Figura 1- Fluxograma processo de cobrança interno



Fonte: Elaboração própria, 2023.

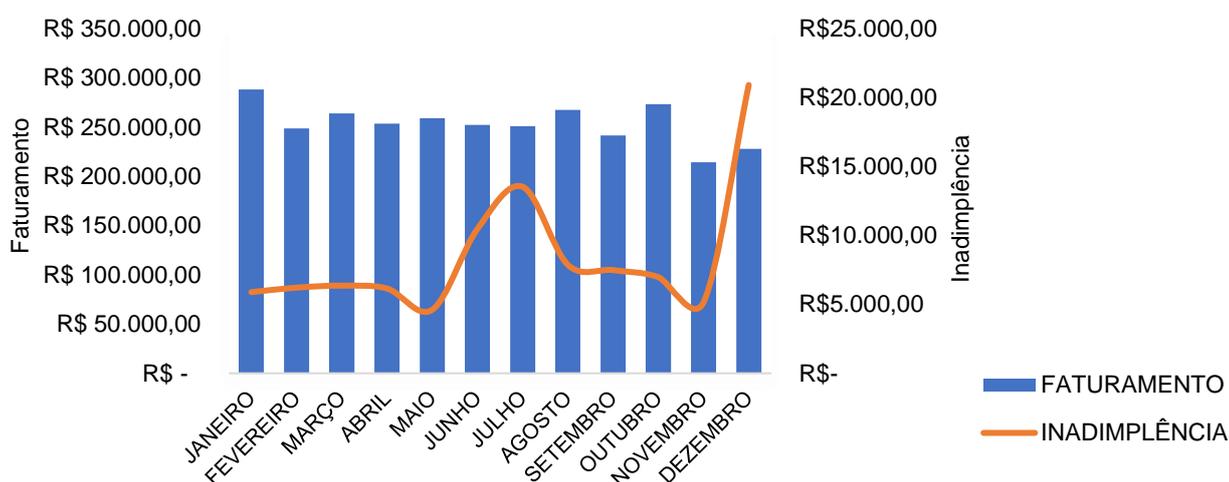
No processo de cobrança interno apresentado no fluxograma, observa-se que existem clientes em duas situações, os que de fato são inadimplentes, em decorrência da utilização dos serviços prestados, tendo efetuado um pagamento inferior ao que

utilizou em serviços e aqueles que assumiram o compromisso, porém não utilizaram nenhum serviço, motivo pelo qual a clínica cancela os títulos em aberto, pelo entendimento de não há débito real com a empresa.

4.2 Faturamento e inadimplência

Neste tópico apresentam-se os faturamentos e os valores de inadimplência dos clientes durante os 12 meses de 2022. O setor de vendas da clínica utiliza a como padrão para obter uma maior segurança financeira para a negociação a seguinte estratégia: Oferece ao cliente inicialmente a forma de pagamento mais segura e com maior liquidez, ou seja vendas à vista (transferência, espécie, cartão de débito, e cartão de crédito), ofertando a modalidade de pagamento a prazo apenas em último caso, com um valor mínimo de entrada de 10% do valor total dos serviços e parcelamento do valor restantes modalidades de recorrência e boletos bancários. Tal concessão de crédito incorre no risco de inadimplência. O gráfico 1 apresenta a relação entre faturamento e inadimplência da empresa estudada.

Gráfico 1- Faturamento e inadimplência



Fonte: Relatórios gerenciais, 2022.

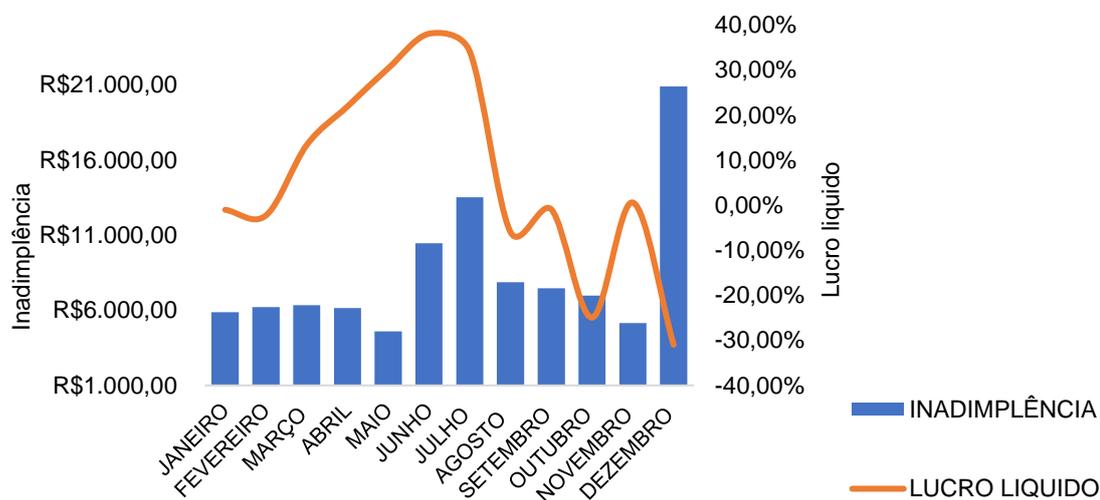
É possível observar que existe um crescimento significativo do inadimplimento nos meses de junho, julho e dezembro quando comparado com os demais meses, tal fenômeno ocorre no período de festas juninas, quando ocorre na cidade de Campina Grande os festejos do maior São João do mundo, aumentando turismo na região, movimentando a economia local e no período de fim de ano, indicando uma alteração no perfil e nas prioridades de pagamento dos clientes nesses períodos.

Além disso, observa-se o fato de novembro ter tido um baixo faturamento o que exerce influencia no aumento da meta de faturamento do mês de dezembro, sendo necessário conceder aior flexibilidade na concessão do crédito, contribuindo para o aumento da inadimplência. Reafirmando o que propõe Blatt (1998) que ao conceder crédito de forma agressiva para potencializar o faturamento, observa-se o não recebimento de parte significativa do que foi vendido, minimizando a eficiência financeira da empresa e sua lucratividade.

4.3 Inadimplência e lucratividade

Neste tópico apresentam-se as lucratividades e os valores de inadimplência dos clientes durante os 12 meses de 2022. Ao analisar a relação inadimplência x lucratividade, observa-se que o não recebimento gera perda de receita e diminui a lucratividade. Havendo uma inversibilidade desses dois fatores, como apresenta o gráfico a seguir:

Gráfico 2 - Inadimplência e lucratividade



Fonte: Relatórios gerenciais, 2022.

O gráfico 2 por sua vez apresenta os índices de inadimplência e a margem de lucro líquido nos meses de 2022, em primeira análise verifica-se que entre os meses de março e meados de junho a empresa obteve um menor índice de inadimplência e em consequência disso uma maior lucratividade, indicando o alcance de resultados positivos, proporcionando uma maior saúde e robustez financeira no longo prazo. Já em parte do mês de junho, julho e dezembro, é possível observar um percentual maior de inadimplência e uma diminuição significativa do lucro, podendo ocasionar uma série de consequências negativas, tal como reduzir a eficiência financeira da empresa.

Tal análise aponta a necessidade de uma gestão financeira mais eficiente como propõe (Siqueira e Barbosa, 2016), afim de aumentar o lucro líquido e reduzir os possíveis riscos de inadimplência, havendo a necessidade de aprimorar e otimizar o processo de crédito e cobrança.

4.4 Sugestões de melhorias

Com base nas análises realizadas, fica evidente que os processos de concessão de crédito e de cobrança requerem e necessitam de ajustes, afim de que a empresa alcance um maior nível de eficiência e retorno financeiro, tais ajustes podem proporcionar um equilíbrio entre a busca por aumento de faturamento e a redução da inadimplência, resultando em um lucro líquido mais sustentável. Recomenda-se a implementação dos ajustes mencionados a seguir:

- a) Aprimoramento da análise de crédito: a empresa deve investir em uma análise de crédito mais rigorosa, o que inclui a implementação de políticas de crédito mais restritas, que considerem não apenas a capacidade de pagamento dos clientes, mas também seu histórico de crédito, antecedentes financeiros e perfil de risco. A

utilização de ferramentas de análise de crédito mais avançadas pode ajudar a reduzir o risco de inadimplência.

- b) **Relacionamento com o cliente:** a empresa deve estabelecer um relacionamento mais próximo com os clientes inadimplentes, oferecendo soluções de renegociação de dívidas, planos de pagamento flexíveis e assistência para resolver problemas financeiros.
- c) **Monitoramento constante:** sabendo que o acompanhamento do contas a receber é um processo contínuo e exige esforço e dedicação, realizar um monitoramento constante da inadimplência e do desempenho das medidas adotadas é importante, pois por meio deste é possível identificar tendências e ajustar as estratégias de acordo com cada caso, sendo de grande relevância nesse processo adaptar as políticas e procedimentos conforme sejanecessário.

Acredita-se que tais sugestões podem resultar em um aumento do retorno financeiro da empresa e na redução dos efeitos da inadimplência em seu orçamento, permitindo que a mesma conceda crédito de forma mais assertiva, sem comprometer sua lucratividade e competitividade no mercado em que atua.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do objetivo da pesquisa em identificar os impactos na margem de lucro líquida e na inadimplência decorrentes das formas de liberação de crédito, compreende-se que o mesmo revela-se crucial a fim orientar decisões estratégicas futuras. É evidente que a implementação do setor de cobrança e a adoção de métodos de cobrança foram passos importantes para o gerenciamento mais eficaz do contas a recebe. A utilização abordagem preventiva com o envio dos lembretes de vencimento via WhatsApp, seguida por tentativas de contato, demonstra uma estratégia proativa na busca pela quitação dos títulos em aberto.

Quanto ao processo interno de cobrança, percebe-se a diferenciação entre clientes inadimplentes e aqueles que não terem utilizado os serviços, havendo uma integridade no processo de análise e cobrança por parte da clínica, garantindo que apenas clientes genuinamente inadimplentes sejam encaminhados para os órgãos de proteção ao crédito. Quanto a estratégia de concessão de crédito agressiva, visando potencializar o faturamento, observa-se forte influência para a não recepção de uma partesignificativa do valor vendido, ocasionando o não recebimento de parte dos valores quando ocorre uma maior flexibilidade para concessão de crédito. Observa-se também a inversabilidade entre lucratividade e inadimplência fazendo-se necessário o aprimoramento dos processos de crédito e cobrança para o alcance de maior eficiência financeira e a lucratividade da clínica.

A partir disso conclui-se a importância da melhoria contínua e da otimização do processo de crédito e cobrança como medidas essenciais para enfrentar as variações sazonais identificadas nos padrões de inadimplência e em suas consequências, contribuindo para a manutenção da saúde financeira da empresa no longo prazo. A relevância desta pesquisa reside na sua contribuição aos estudos sobre gestão financeira em consultórios e serviços de saúde, especialmente considerando a escassez de literatura e pesquisas dedicadas ao segmento de serviços odontológicos.

REFERÊNCIAS

ALVER, Juliani Karsten; SILVEIRA, Rafael da Silva; MONTAGNER, Fernanda. Avaliação do controle interno financeiro no contas a receber e a pagar: um estudo de caso em uma indústria arroseira. **Revista de Contabilidade Dom Alberto**, v. 8, n. 16, p. 61-94, 05 dez. 2019.

ASSAF Neto, Alexandre. **Matemática financeira e suas aplicações**. Ed. 12ª. São Paulo: Atlas, 2012.

BARRETO; Antonio Fernandes. ANTONOVOZ; Tatiane. A má gestão de custos influencia na mortalidade das empresas no Brasil. *In*: Simpósio internacional de gestão de projetos, inovação e sustentabilidade. 2016, São Paulo. **Anais eletrônicos** [V SINGEP] São Paulo: Brasil, 2016. p. 1-12. Disponível em: <https://singep.org.br/5singep/resultado/348.pdf>. Acesso em: 17 de outubro de 2023.

BLATT, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito**. São Paulo: Nobel, 1999.

BURNS, Stephanie. **10 principais causas de fracasso de pequenas empresas**. REVISTA FORBES. 2019. Disponível em: <<https://forbes.com.br/principal/2019/05/10-principais-causas-de-fracasso-de-pequenas-empresas/#foto2>>. Acesso em: 11 de outubro 2023.

COMO cobrar um paciente inadimplente na odontologia?. **Surya Marketing**, 02 agos. 2021. Disponível em: <<https://blog.suryadental.com.br/como-cobrar-um-paciente/>>. Acesso em: 12 de setembro de 2023.

FIGUEIRA; Paulo Humberto. **Gestão do risco de crédito: análise dos impactos da resolução 2682, do conselho monetário nacional, na transparência do risco da cartela de empréstimos dos bancos comerciais brasileiros**. Vitória. 2001.

CASAROTTO FILHO, Nelson; KOPITTKKE, Bruno Hartmut. **Análise de Investimentos**. 11ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GITMAN, Lawrence Jeffrey. **Princípios de administração financeira**. 12. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

GUNDIN, Viviane da Silva; DETONI, Dimas José. Análise da inadimplência na empresa Físio Vida da cidade de Corbélia – PR: um estudo no caixa da atividade de serviços odontológicos. *In*: XIII Jornada Científica da Univel. 2015, Cascavel. **Anais eletrônicos** [UNIVEL] Cascavel, 2015. p. 10 – 24. Disponível em: <https://www.univel.br/sites/default/files/conteudorelacionado/analise_da_inadimplencia_na_empresa_fisio_vida_da_cidade_de_corbelia_-_pr.pdf>. Acesso em: 11 de outubro 2023.

HOJI; Masakazu. **Orçamento empresarial**. 1º Ed. – São Paulo. Saraiva Educação 2018.

EASY DENTAL CLOUD. Inadimplência: como evitá-la e resolvê-la em sua clínica. 2023. Disponível em: <<https://easydental.com.br/blog/gestao-financeira/inadimplencia-como-evitar-e-resolver-na-clinica/>>. Acesso em: 12 de setembro 2023.

MINAYO, M. C. de L. (Org.) **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 19. Petrópolis: Vozes, 2001.

RÉDUA, R.B. Gestão financeira, organização e marketing do consultório odontológico. **FII dentistry in science**, n.11, v.44, p.7-14, 2020.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de Crédito: Concessão e Gerência de Empréstimos**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

SEHN; Carlos Fernando. CARLINI; Reginaldo José. Inadimplência no sistema financeiro de habitação: um estudo junto à caixa econômica federal (caixa). **Revista de administração da mackenzie**, n. 2, v.8, p. 59-84, 2007.

SERASA. **Mapa de inadimplência e negociações de dívidas no Brasil**. Disponível em: <<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renegociacao-de-dividas-no-brasil/>>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito**. São Paulo: Atlas, 1997.

SIQUEIRA, Lilian dos Santos. BARBOSA, Claudia Kauffmann. **A importância da gestão financeira nas micro e pequenas empresas**. Revista UNILUS Ensino e Pesquisa, São Paulo, v 13, n. 33, p. 106 – 121, out, 2016.

SIQUEIRA, Denis. **Como conduzir o índice de inadimplência**. Crédito e cobrança, 2022. Disponível em: <<https://www.creditoecobranca.com/artigos/como-reduzir-o-indice-de-inadimplencia>>. Acesso em: 15 de outubro 2023.

SPC BRASIL. 2022. **Inadimplência tem nova queda e atinge 66,24 milhões de consumidores, aponta CNDL/SPC Brasil**. Disponível em: <<https://site.cndl.org.br/inadimplencia-tem-nova-queda-e-atinge-6624-milhoes-de-consumidores-aponta-cndlspc-brasil/>> Acesso em: 15 de outubro de 2023.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, pelo dom da vida e pelas infinitas bênçãos que me concedeu, por ajudar-me a alcançar mais uma vitória, reconheço que sem ele não teria conseguido.

Agradeço a minha esposa Lílian, a quem desde o início me apoiou e foi minha fortaleza durante todos os momentos.

Agradeço a meus pais Naida e José Martins (in memoriam), que sempre me orientaram acerca da importância da educação e que ela poderia sim transformar minha vida.

Agradeço a Professora Lauana, minha orientadora, a quem admiro e estimo, agradeço por sua paciência e atenção.

Agradeço aos meus professores e colegas de graduação que sem sombra de dúvidas foram fundamentais nesse processo.

Por fim, agradeço a todos que colaboraram de direta ou indiretamente para o alcance dessa conquista.

Muito obrigado!