



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS TERESINA CENTRAL
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO

EUMENILDES PEREIRA DA SILVA CARVALHO

INADIMPLÊNCIA: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO EFICIENTE NA ANÁLISE E
CONCESSÃO DE CRÉDITO

ANGICAL DO PIAUÍ

2024

EUMENILDES PEREIRA DA SILVA CARVALHO

INADIMPLÊNCIA: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO EFICIENTE NA CONCESSÃO E
LIBERAÇÃO DE CRÉDITO

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico)
apresentado como exigência parcial para obtenção
do diploma do Curso de Especialização em
Empreendedorismo e Inovação do Instituto Federal
de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí,
Campus Teresina Central.

Orientador: Prof. Mes. Leonardo Ramon Rego
Daltro Lopes

ANGICAL DO PIAUÍ

2024

INADIMPLÊNCIA: A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO EFICIENTE NA CONCESSÃO E LIBERAÇÃO DE CRÉDITO

Eumenildes Pereira da Silva Carvalho¹
Leonardo Ramon Rego Daltro Lopes²

RESUMO

A inadimplência causa consequências significativas ao fluxo de caixa, e a imagem da empresa. Por isso, é importante, entender o histórico de crédito dos clientes, assim como empreender medidas preventivas que auxiliem o gerenciamento na liberação de crédito, afim de evitar riscos inerentes. Este estudo tem como objetivo a apontar as dificuldades das micro e pequenas empresas no combate a inadimplência devido à falta de previsão no processo de liberação de crédito. A pesquisa realizada é descritiva, qualitativa, gerando resultados que apontam a falta de gerenciamento eficiente na liberação de crédito e a necessidade de uma ferramenta tecnológica que minimize a inadimplência através do comportamento dos clientes.

Palavras-chave: inadimplência; crédito; gestão de risco; behavior score.

ABSTRACT

Default causes significant consequences to cash flow and the company's image. Therefore, it is important to understand the credit history of customers, as well as to undertake preventive measures that help management in the release of credit, in order to avoid inherent risks. This study aims to highlight the difficulties faced by micro and small companies in combating default due to the lack of foresight in the credit release process. The research carried out will be descriptive, qualitative. Results point to the lack of efficient management in the release of credit, and the need for a technological tool that minimizes default through customer behavior.

Keywords: default; credit; risk management; behavior score.

Data de aprovação: XX/XX/XXXX (data de apresentação do TCC)

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, tratar a inadimplência é um desafio contínuo para muitas empresas, independentemente da posição ou segmento de atuação. Perante essa realidade, é fundamental que as empresas busquem estratégias hábeis para conter a inadimplência, e assim, manter um relacionamento consistente com os clientes. Uma das funções mais importantes da área financeira das empresas, portanto, é a avaliação de crédito (BRAGA et al., 2018).

De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), dados recentes mostram que a saúde financeira das micro e pequenas empresas tem enfrentado dificuldades. Entre novembro de 2023 e março de 2024 teve um índice significativo, evidenciando os obstáculos que os empreendedores precisam superar. O fator condição se refere na questão de como o macro ambiente econômico pode influenciar diretamente ou indiretamente

¹Administradora de Empresas, e Pedagoga. Instituto Federal do Piauí.
eumenildesc@yahoo.com.

² Professor EBTT do IFPI Campus Angical. E-mail: leonardo.lopes@ifpi.edu.br.

a capacidade de pagamento de uma obrigação pelo cliente. Neste sentido pode-se citar a taxa de juros, taxa de inflação, desemprego e também turbulências econômicas internas (MAIA, 2012).

Conforme (PAIXÃO; TEXEIRA, 2019) A inadimplência organizacional pode ser entendida como a liberação de crédito à pessoa que não tem disponibilidade financeira para pagamentos de suas dívidas e cresce deliberadamente, especialmente, nas micro e pequenas empresas que enfrentam grandes dificuldades para sistematizar um setor financeiro que desenvolva ações diretas sobre as finanças da organização. Assim, a gestão financeira ganha destaque nessa nova dinâmica, buscando uma forma que possibilite o acompanhamento da situação monetária das empresas, por meio do controle da liquidez, como também da inadimplência da clientela do negócio (HOJI, 2009).

Para as empresas, a inadimplência representa um problema grave, pois um terço das despesas são destinadas a pagar contas em atraso, e isso repercute no financeiro da empresas. A oferta de crédito é causa e consequência do crescimento econômico, já que propicia maior elasticidade no crescimento dos gastos dos agentes, antecipando poder de compra novo, mas, ao mesmo tempo, o próprio crescimento do produto e da renda acaba, pelo lado da demanda, por estimular o crescimento do crédito. (PAULA et.al., 2013)

De acordo com Lugovskaya (2010), em seu estudo sobre a utilização de variáveis não financeiras em pequenas e médias empresas, ilustra as desvantagens da utilização de demonstrações financeiras como a única fonte de informações para a previsão da inadimplência. Assim, faz se necessário ter uma gestão financeira eficiente, pois a maior causa da inadimplência não vem do excesso de vendas, mas do controle financeiro, e maioria das empresas são carentes de uma gestão sistematizadas para acompanhar o fluxo de caixa com mais rapidez, precisão, e analisar o índice do comportamento dos clientes.

Diante desse exposto, a justificativa dessa pesquisa é apontar as dificuldades das micro e pequenas empresas no combate a inadimplência devido a falta de gerenciamento na previsão, e no processo de liberação de crédito.

Com o objetivo geral evidencia-se a importância de um posicionamento inovador na concessão de crédito das micro e pequenas empresas, assim como a utilização de ferramentas de gestão e controle de risco que contribuem para controle da inadimplência.

Desta forma, este trabalho tem como objetivos específicos:

- Avaliar os critérios utilizados pela gestão das empresas para aprovação de crédito;
- Identificar o posicionamento estratégico com base na inovação tecnológica;
- Identificar e analisar os dados e seus respectivos indicadores que permitem monitorar a inadimplência.

Nesta ótica, tem-se a seguinte indagação: quais variáveis estão gerando o acréscimo da inadimplência e seus efeitos nas empresas MEI e ME da cidade de Angical do Piauí?

Essa identificação precoce permite agir proativamente, evitando que a inadimplência se torne um problema generalizado na organização, com a implantação de um sistema capaz de monitorar os risco na liberação de crédito, através da classificação de risco usando o método Behavior Score. A eficiência desse modelo é apontada por Oliveira Neto, Bokowski Sobrinho e Cavalcanti (2013).

A instigação para a aplicação das técnicas de Machine Learning pode ser inegável pela necessidade de conhecer o cliente através de informações comportamentais como hábito de pagamento, informações de consumo, determinando o risco, probabilidade ou classificação de aquele cliente ser adimplente ou inadimplente. Guégan e Hassani (2018) destacam que o machine learning e a inteligência artificial têm a automação por traz dos seus algoritmos, cujo objetivo é aprender com os dados e fazer previsões a partir deles, imitando os processos cognitivos realizados pelo cérebro humano.

"O aprimoramento da tecnológica tanto de hardware como de software também é motivo para a aplicação de técnicas mais apuradas, pois devido à alta complexidade e volumetria das informações, que são necessárias para a extração de conhecimento. Um dos melhores indicadores da saúde do sistema financeiro é justamente o conhecimento sobre a probabilidade de inadimplência (TABAK et al., 2011)."

Assim, o Behavior Score surge como mais uma ferramenta para analisar o potencial de inadimplemento de um consumidor antes de fazer vendas a prazo para ele. Padronizar os métodos usando algoritmos matemáticos com base no histórico de crédito, dados, e circunstâncias financeiras na tomada de decisão, na liberação de crédito. Segundo Kennedy, (2013), há dois motivos para a publicação de poucos artigos sobre behaviour scoring. Um deles é que a quantidade de dados necessária para seu desenvolvimento é bem grande e dificilmente uma instituição financeira disponibiliza um grande volume de dados para realização de trabalhos acadêmicos.

Apesar do desenvolvimento de ferramentas e tecnologias que auxiliam o gestor na melhor condução de suas atividades, de mensuração e gerenciamento do risco, observa-se que muitas empresas ainda encontram dificuldades no que se refere ao gerenciamento de suas atividades.

Assim, atendendo ao avanço registrado na investigação acerca dos modelos que melhor se adaptam à gestão de risco de crédito, parece-nos relevante proceder à continuidade da investigação, procedendo ao levantamento das alterações mais recentes quanto ao risco de crédito da entidade financiadora, conforme Veloso (2015)."

O estudo fundamenta-se pela precisão de estruturar a gestão financeira para que desenvolva ações diretas para o controle da inadimplência, através de uma ferramenta tecnológica que utilize os dados comportamentais do cliente para o processo de liberação de crédito.

A aplicabilidade da gestão financeira nas micro e pequenas empresas pode ser implantada através da utilização de ferramentas financeiras que possibilitam ao gestor financeiro a análise, controle e planejamento dos dados que auxiliam na elaboração de relatórios que ajudam na tomada de decisão, tendo como base as informações de períodos passados, presentes e projeções futuras (EVANGELISTA; OLIVEIRA, 2020).

Além disso, pode-se reiterar que, quando não há um controle da inadimplência, os impactos podem prejudicar toda a organização, pois o risco é incessante de perda financeira por se tratar de vendas sem retorno.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com o objetivo proposto, foram analisados textos de base teórica, bem como artigos, livros, revistas, dentre outros, que trazem resultados empíricos sobre o fator risco de crédito, o comportamento financeiro relação cliente e empresa, como importantes definições, ainda que breve como forma de facilitar a compreensão.

2.1 CONCEITO DE CRÉDITO

A palavra crédito deriva do termo latino *credere*, que significa acreditar. No Michaelis Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa, crédito é definido por confiança que inspiram as boas qualidades de uma pessoa; confiabilidade, credibilidade. Boa reputação; apreço, deferência, estima. (Michaelis, 2015).

De acordo com os conceitos, crédito pode ter vários significados: Acontece quando uma pessoa física, pessoa jurídica ou instituições efetuam pagamentos a prazo. Quando há uma cessão temporária de fundos a terceiros, na qual se exige juros. Esses juros são definidos conforme o risco do devedor e a SELIC¹ praticada no mercado. (Ferreira, Celso, & Barbosa Neto, 2012; Ribeiro, Zani, & Zanini, 2009).

2.2 RISCO DE CRÉDITO

Definido como o risco de um devedor não liquidar integralmente seus compromissos em tempo hábil, possibilidades de inadimplência existente em uma transação financeira. Ou seja, a incapacidade de prever, com toda certeza, que as obrigações adquiridas pelas partes serão cumpridas. Segundo Pinho, Valente, Madaleno, & Vieira (2011), o risco surge “quando existe a probabilidade de uma determinada situação ter um resultado que não é o desejado.”

Por mais que as empresas tenham suas políticas de créditos, ou sistemas para evitar este problema, existe uma possibilidade de descumprimento por parte do devedor. Diante as incertezas do mercado de crédito, uma questão é bastante evidente, a necessidade de exercer um controle sobre as possíveis perdas, estabelecendo-se assim uma ciência de medição de risco de crédito e, com ela, um mercado de análise de crédito (SEBBEN, 2021).

Segundo Curto (2017), diz que “o crédito comercial acaba por ser uma forma de financiamento, ou seja, quando estamos a conceder crédito a um cliente, estamos a simplificar as condições de pagamento”. Nesse quesito a empresa passa a ter uma interação no qual vai estar ligada direta com a situação econômica do cliente.

Padrões tradicionais de análise de crédito falham em reter relacionamentos complexos e não lineares entre variáveis, e não são facilmente adaptáveis a mudanças nas condições econômicas e no comportamento do cliente. Devido a esse contexto o panorama na verificação e concessão de crédito teve ganhos tecnológicos importantes nos últimos tempos. Os dispositivos de tecnologia são cada vez mais sofisticados, e tornaram possível escalar com eficiência a quantidade de análises realizadas pelas empresas.

2.3 OS C'S DO CRÉDITO

Segundo Ferreira (2010), o objetivo da análise de crédito é fixar procedimentos de análise, de tal forma que estes procedimentos identifiquem o grau de risco na concessão de crédito; desenvolver ferramentas racionais e objetivas. Porém, é necessário definir uma política de crédito bem definida.

De acordo com Tavares (2011) “dois fatores levam as pessoas ao endividamento: crédito fácil e a ilusão de manter um padrão de vida acima de sua realidade econômica”. Basta algum imprevisto, ou falta de planejamento, ainda que os pagamentos estejam em dias são considerados como dívidas.

Segundo Santos (2000), para coletar as informações essenciais para a análise subjetiva que envolve decisões de concessão ou recusa de crédito, para uma decisão tem como base uma experiência adquirida, ou seja, as informações necessárias para a análise da capacidade financeira dos tomadores de crédito são tradicionalmente conhecidas como C's do Crédito. Identifica-se como: Caráter; Capacidade; Capital; Colateral; Condições.

Caráter: Ligado ao histórico financeiro do cliente e sua reputação no mercado. São averiguadas, principalmente, as transações realizadas no passado. Esta definição é dada por Schrickel (2000), onde diz que este é o principal C a ser analisado independentemente do valor da operação.

Capacidade: Refere-se às condições que o solicitante do crédito dispõe para pagar a dívida; na visão de Santos (2003, apud MAIA, 2012) a análise da capacidade se caracteriza pela análise da viabilidade da concessão do empréstimo tendo em vista a capacidade de pagamento deste pelo mutuário, ou seja, um levantamento e análise minuciosa a fim de averiguar se o contratante terá capacidade de pagar pelo que de se está emprestando nas condições estabelecidas.

Capital: Diz respeito ao patrimônio líquido da companhia-cliente e seus sócios. Engloba tudo o que compõe o inventário do solicitante do crédito; para que uma operação financeira seja liquidada pelo contratante é necessário que este tenha condições de honrá-la, ou seja, de que possua os recursos financeiros necessários, os quais podem ser provenientes de salários, pensões dentre outros (OLIVEIRA, 2010).

Colateral: Envolve as garantias oferecidas em troca do crédito, por exemplo, ativos, equipamentos, imóveis, entre outros; na visão de Bem, Santos e Comitre (2007, apud MAIA, 2012) o bem ofertado como garantia não deve ser o determinante quanto a concessão ou não do crédito, a garantia é necessária, porém toda uma gama de informações devem ser levantadas e analisadas antes de que seja tomada a decisão final pelo credor.

Condições: Tem como fundamento a atual situação financeira do cliente, suas expectativas e potencial para desenvolvimento ou declínio. O fator condição se refere na questão de como o macro ambiente econômico pode influenciar diretamente ou indiretamente a capacidade de pagamento de uma obrigação pelo cliente. Neste sentido pode-se citar a taxa de juros, taxa de inflação, desemprego e também turbulências econômicas internas (MAIA, 2012).

Levar em consideração a importância de cada um desses fatores no processo de liberação de crédito, ponto relevante para uma boa tomada de decisão, devido à diversidade de questões analisadas. É necessário agir preventivamente, identificando e tratando os riscos.

2.4 INADIMPLÊNCIA

A inadimplência acontece quando a empresa deixa de obter os recursos que a ela são designados pela prestação de uma venda ou serviço para seu cliente, que no ato da aquisição, assume o acordo de quitar a quantia devida de acordo com os prazos estabelecidos. Segundo Bergamini (2017), a inadimplência trata-se do não pagamento de um encargo financeiro dentro de uma data de vencimento preestabelecida.

A inadimplência consiste basicamente no descumprimento de uma obrigação financeira, acontece quando um cliente não realiza o pagamento de uma operação de crédito na data prevista. Logo, um indivíduo é considerado inadimplente quando não possui condições

suficientes para pagar seus débitos até a data do vencimento (REBOUÇAS; ROCHA; COSTA, 2017).

Palmuti e Picchiali (2012), por exemplo, consideram inadimplentes clientes com atrasos superiores a 30 dias; já Camargos, Araújo e Camargos (2012) consideraram inadimplentes os clientes com atrasos superiores a 90 dias, de acordo com a natureza dos clientes estudados, pessoas físicas, empreendedores, micro e pequenas empresas e empresas de grande porte. Conhecer o perfil, histórico do cliente por meio de informações obtidas no cadastro do cliente junto à empresa para liberação de crédito, é essencial para que os tomadores de crédito não passem a se tornarem inadimplentes no futuro. Uma gestão eficiente é de suma importância quando apresenta funcionalidade completa, e automatizada).

2.5 GESTÃO DE RISCO

Além da definição de risco, a eficiência na inadimplência envolve da mesma forma todo o monitoramento e controle das dívidas com a sua empresa - desafio que envolve variados padrões e pode ser particularmente enigmático para profissionais em posição de gestão de pequenas e médias empresas. Afinal, há diversas outras áreas do negócio que requerem atenção contínua.

A gestão do risco de crédito tem como objetivo utilizar modelos que consigam identificar ou prever acontecimentos que possam vir a afetar a capacidade do credor em cumprir com as suas obrigações de reembolso de um dado crédito, Ferreira (2014). Ciclo operacional dentro da organização é de extrema relevância.

Quando a empresa tem um modelo de gerenciamento os riscos são reduzidos, o que resulta em um bom fluxo de caixa. Casa Nova (2013) destaca a importância de se utilizarem modelos estruturados e com bom ajuste para a análise de crédito, pois reduzem o risco de se conceder crédito a potenciais maus pagadores.

A flexibilidade na liberação de crédito tem suas vantagens e desvantagens, e ações preventivas são necessárias para que haja um equilíbrio na liberação de padrões de crédito eles afetam diretamente o poder de compra do cliente e lucro da empresa.

As empresas terão sempre na sua gênese e como ponto fundamental a otimização de resultados, daí ser tão importante uma boa gestão dos vários tipos de riscos (Silva, 2017).

Admitindo que o risco é inerente ao ecossistema gerencial de uma empresa, há necessidade de acompanhamento constante semelhantemente aos demais processos, pois, o seu monitoramento permite transformar a negatividade dos riscos em oportunidades e, consequentemente, agregar valor aos produtos e serviços oferecidos. (BRASILIANO, 2018; COIMBRA, 2007; MIRANDA 2017). Independentemente do tipo de atividade, o risco é igual, e constante para todos.

O gerenciamento é um processo que passa pela análise de crédito e por outras práticas que são avaliadas posteriormente em uma outra ocasião, onde o objetivo é apontar as estratégias em dois fatores principais: a minoração e a proteção de risco de crédito. Isso devido à garantia de tomadas de decisões mais seguras e acertadas, que melhorem o aproveitamento das possibilidades de negócio. Para esse fim, é necessário: Veja algumas das práticas mais importantes para realizar um gerenciamento eficiente:

- **Monitoramento contínuo:** o primeiro passo no controle da inadimplência é estabelecer um método de monitoramento eficiente, que ofereça uma visão clara de todos os pagamentos pendentes. Este controle permite uma ação rápida e eficaz, minimizando possíveis perdas.
- **Análise de crédito:** antes de firmar qualquer tipo de acordo, analise o histórico financeiro dos possíveis clientes ou fornecedores.
- **Utilize termos claros:** garanta que as cláusulas de pagamento de clientes estejam bem

especificadas. Isso ajuda a evitar futuros desentendimentos.

- **Política de cobrança clara:** estabeleça uma política de cobrança bem definida e transparente. Isso não apenas facilita o processo de recuperação de dívidas, como também deixa claro para todas as partes envolvidas quais são as expectativas. Caso haja atrasos, estabeleça um processo de cobrança que seja eficaz, mas que não constranja o cliente.
- **Flexibilidade nas negociações:** em casos de pagamentos atrasados, a abordagem escolhida para gerir a dívida pode fazer toda a diferença. Oferecer opções de parcelamento ou descontos para pagamento à vista são táticas que podem incentivar o devedor a regularizar sua situação.
- **Comunicação eficaz:** mantenha canais de comunicação abertos e transparentes com clientes e fornecedores).

2.6 ASPECTOS GEOGRÁFICOS DA CIDADE DE ANGICAL DO PIAUÍ

A cidade de Angical do Piauí, localizada a 128km, da capital Teresina Piauí, possui uma população de 6.827 pessoas, de acordo com os resultados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no Censo de 2022, o que representa um aumento de 2,32% em comparação com o Censo de 2010.

Dentro de sua área de influência, a cidade atrai maior parte dos visitantes das cidades vizinhas para estudos. Entre os setores característicos da cidade, também se destacam as atividades que mais que mais empregam são: administração pública em geral, comércio varejista de minimercados e comércio varejista de combustíveis. Até maio de 2024 houve registro de 4 novas empresas, sendo que a maioria delas atua com estabelecimento fixo.

2.7 BEHAVIOR SCORE

Como a própria denominação sugere, o Behavior Score fundamenta-se no comportamento histórico do cliente. Assim, as empresas conseguem mensurar com total precisão o consumo com base nos dados gerados. Os resultados de desempenho de crédito, são normalmente medidos 6 a 24 meses a partir da data de decisão de crédito e é classificado em bom ou ruim.

Segundo Manfio (2007), os modelos estatísticos apontam certa independência entre as observações contidas na base de dados. Desse modo, quanto maior for o indicador, mais confiança a empresa pode ter em conceder crédito ao consumidor. A inadimplência ainda é um grave óbice nas empresas que desejam fornecer crédito aos seus consumidores, e precisam ficar atentas. Assim, o behavior Score surge como boa uma ferramenta para analisar o potencial de inadimplimento de um consumidor antes de fazer vendas a prazo para ele.

O behavior Scoring tem como objetivo estimar a chance que o cliente tem em obter um resultado positivo, que o permita conseguir o crédito que solicitou para a instituição financeira. Essa ferramenta auxilia principalmente em transações mais comuns, de pessoas físicas, que não apresentem valores muito altos (VICENTE, 2001).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa descritiva ou qualitativa inclui um estudo observacional, onde os problemas podem ser resolvidos e as práticas melhoradas por meio da observação, minuciosa, técnicas onde se compara dados, descritivo, identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o processo. Segundo Gil (2010): Entre as pesquisas

descritivas, salienta-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc.

A finalidade da pesquisa é minimizar os impactos negativos e as situações adversas causadas pela inadimplência nas empresas. Para o presente trabalho foi realizado um levantamento bibliográfico contidas no referencial teórico: como livros, artigos, internet e revistas acerca do tem. Trivinões (2011), afirma que os estudos descritivos também podem ser chamados de estudos qualitativos.

As perguntas do questionário tiveram embasamento em outros estudos idênticos que tiveram objetivos semelhantes. A entrevista se concentrará nas seguintes questões:

- Quais os métodos utilizados pela gestão para mitigar a inadimplência?
- A empresa dispõe de ferramentas tecnológicas?
- A gestão de risco é eficiente?

3.1 PARTICIPANTE DA PESQUISA

População: 4 empresas MEI, localizadas no Município de Angical do Piauí.

Quadro 1- Enquadramento

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI)	MEI o empresario a que se refere o art. 966 da Lei 10.406/2002 (Codigo Civil), que tenha auferido receita bruta acumulada de ate R\$ 60.000,00, ou seu limite proporcional se estiver no ano de inicio de atividade, e que atenda aos seguintes requisitos:
MICROEMPRESAS E EMPRESAS E PEQUENO PORTE (ME)	Consideram-se a partir de Janeiro de 2012 Microempresas (ME), para efeito de Simples Nacional, o empresario, a pessoa juridica, que aufera em cada ano calendario, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00. Ja as Empresas de Pequeno Porte (EPP) sao empresarios, pessoas juridicas, ou a elas equiparadas, que venham auferir em cada ano-calendario receita bruta superior a R\$ 360.000,01 e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00.

Fonte: SEBRAE (2011)

O modelo da pesquisa utilizada foi o método qualitativo, onde o objetivo principal é o aprofundamento das questões relativas ao eixo da pesquisa, onde se procura alcançar o máximo de informações para compreensão do tema abordado que por tem como causa principal a identificação de fatores que colabora para o acréscimo da inadimplência nas empresas MEI, como por exemplo, a falta de uma gestão eficiente, a falta de uma ferramenta tecnológica para análise, decisão e planejamento na concessão de crédito. Segundo Gil (2010): Entre as pesquisas descritivas, salienta-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc.

Esse método não quantifica os seus resultados apenas estabelece critérios, através dos questionamentos, a explicação, os fatores e os motivos para ocorrência do fato, na questão, a inadimplência.

Tivinões (2011), ainda ressalta que os estudos descritivos exigem do pesquisador uma série de informações sobre o que se deseja pesquisar, para que a pesquisa tenha um

grau de validade científica necessita-se de uma precisa delimitação de técnicas, métodos, modelos e teorias que orientarão a coleta e interpretação dos dados.

Nessa pesquisa não houve intervenção do pesquisador que precisou apenas descobrir periodicidade com que o fato acontece ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a coleta de dados, o que se pôde observar quanto aos questionamentos sobre a inadimplência nas empresas, foi que não existe ferramentas e técnicas que possam melhorar os processos de gestão de cobrança, através de políticas de ação, conhecimento dos perfis de devedores e assim possibilitar a diminuição dos índices de inadimplência.

Portanto, ainda é preferível que o cliente entre em contato pessoalmente com a empresa para explicar a origem do problema que causou a inadimplência. Apenas em casos extremos algumas empresas optam por realizar cobranças sutis quando acontece um novo pedido de crédito.

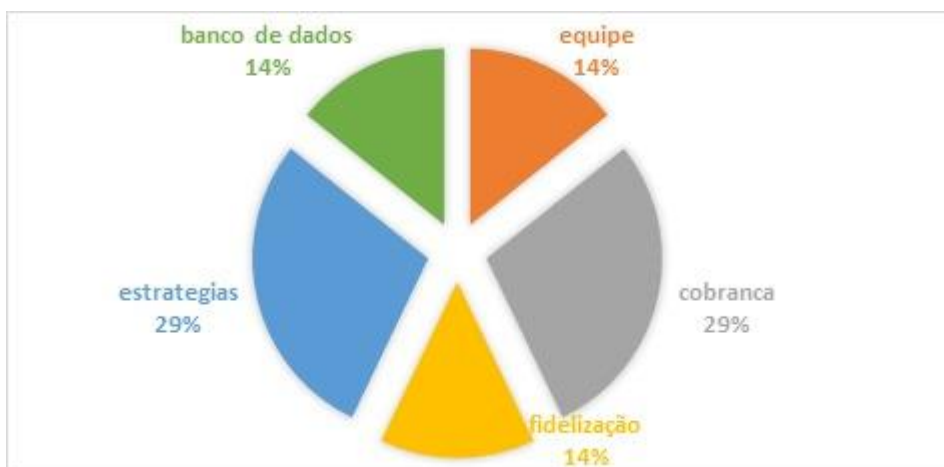
Tabela 1 - Valores das dívidas acumulada por cada empresa.

ANGICAL DO PIAUI	JAN	FEV	MAR	ABRI	MAI
LOJA DE ROUPA	450,00	750,00	625,00	303,00	510,00
COMÉRCIO	550,00,	480,00	390,00	80,00	500,00
FRIGÓRIFICO	1.000	2.300	860,00	1.000	700,00
RESTAURANTE	480,00	400,00	500,00	200,00	450,00
					—

Fonte:elaborada pelo autor (2024)

A partir das informações coletados na tabela acima, foi desenvolvido uma planilha construído automaticamente baseado nos dados numéricos. Com base neles, é possível identificar a inadimplência de maneira visual, além de pontuar as oscilações entre os cinco meses. O que demonstra uma gestão financeira ineficiente ao combate a inadimplência.

Figura 1- Referente ao questionário aplicado.



Fonte: elaborada pela autora (2024).

Assim como a planilha, o gráfico demonstra a falta de estratégias, ações, e planejamento utilizados por parte das empresas pesquisadas, sendo possível identificar a ausência de uma gestão eficiente, e ou uma ferramenta tecnológico inovadora.

De acordo com dados coletados, o que se pôde observar quanto aos questionamentos sobre a inadimplência nas empresas na cidade de Angical do Piauí, é que não existe uma política eficiente, atuante por parte da gestão, é preferível que o cliente entre em contato pessoalmente com as empresas para explicar a origem do problema que causou a inadimplência. Apenas em casos extremos algumas empresas optam por realizar cobranças sutis quando acontece um novo pedido de crédito.

Todavia poucas empresas se preocupam com essa parte do processo, fidelização, estratégias, ou um sistema operacional. Sendo assim, as empresas garantem o direito da concessão de créditos a todos os clientes, mesmo conhecendo o histórico, disponibiliza opções de crédito viáveis ao seu perfil.

5 CONCLUSÃO

O artigo foi desenvolvido com a finalidade de pesquisar como as micros e pequenas empresas lidam com a questão da inadimplência, o que evidenciou-se foi que as empresas embora tenham sua liquidez comprometida, e não receba o valor devido pelos clientes, ainda assim estão disposta a assumir o risco de ofertar o crédito, pois cada empresa tem uma política de acordo com suas capacidades financeiras e do mercado em que está inserida.

Assim, constata-se, que os problemas de inadimplência estão relacionados principalmente pela falta de uma gestão eficiente, e um sistema integrado capaz de integrar toda a gestão da empresa, agilizando o processo de tomada de decisão e o monitoramento do desempenho da empresa.

A criação de um bom plano de controle de inadimplência exige organização, por isso a necessidade de um banco de dados atualizado e de certa forma se tenha um conhecimento prévio do seu cliente, que faça com que se tenha para além de dados numéricos e gráficos uma forma intuitiva de realizar as cobranças. Assim como cuidar dos prazos e datas de vencimentos, alinhados aos planejamentos da empresa, o que permite um fluxo de entrada de acordo com as demandas.

Em suma, é de extrema necessidade manter um controle financeiro e de inadimplência através de planejamentos e estratégias variando de acordo com cada empresa.

REFERÊNCIAS

- ALCARVA, P. **A Banca e as PME- Como gerir com eficácia o relacionamento entre as PME e a Banca**. Porto: Vida Económica, 2011.
- ASSAF NETO, A. **Mercado financeiro**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- AMARAL, M. **Tipos de Riscos da Atividade Bancária**. Revisores & Auditores, 69, pp. 36-41, 2015.
- FERREIRA, G. **Finanças Tóxicas e Crises Financeiras**. Rei dos Livros, 2014.
- GUÉGAN, D., & HASSANI, B. **Regulatory learning: How to supervise machine learning models? An application to credit scoring**. The Journal of Finance and Data Science, 4(3), 157–171, 2018 Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jfds.2018.04.001>,
- LUGOVSKAYA, L. **Predicting default of Russian SMEs on the basis of financial and nonfinancial variables**. Journal of Financial Services Marketing, 14(4), 301–313, 2010
- OLIVEIRA NETO, R. F.; BOKOWSKI SOBRINHO, R. M ; CAVALCANTI, A. M. **Estudo comparativo entre modelos de classificação para Behavior Scoring em procedimentos de análise de risco de crédito**. In: NCONTRO DA ANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. Anais [...]. Rio de Janeiro: Anpad, 2013.
- VELOSO, G. **Abordagem ao rating interno do Banco Santander Totta**. Dissertação De Mestrado. Universidade Católica do Porto, 2015.
- ROCHA, C. E. **Análise de Crédito e Avaliação de Riscos em Instituições Bancárias**. Mindelo: Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais, 2011.
- TABAK, B. et al. **Modeling Default Probabilities: the case of Brazil**. Brasília: Banco Central do Brasil, p.4. (Working Paper Series, n.232), 2011.
- TSAI, C. F.; CHEN, M. L. **Credit ratingby hibrid machine learning techiques**. Apllied Soft Computing, v.10, p374, 2010.
- KENNDY, **Predicting issuer credit ratings using generalized estimating equations**. Quantitative Finance, 13, 383-398, 2013.