

CUSTO DE TRANSAÇÃO - IMPACTO DA INADIMPLÊNCIA NO SETOR COMERCIAL DO MUNICÍPIO DE LAGOA DOURADA

Reinaldo Aparecida Fonseca (Universidade Federal de São João del-Rei)¹
Jose Roberto de Souza Francisco (Universidade Federal de São João del-Rei)
Luiz Gustavo Camarano Nazareth (Universidade Federal de São João del-Rei)
Antonio Carlos dos Santos (Universidade Federal de Lavras)
Aline Freire de Oliveira Moraes (Universidade Federal de São João del-Rei)

RESUMO

O presente estudo tem como tema os fatores que determinam a inadimplência no Setor Comercial do município de Lagoa Dourada. O objetivo proposto é mitigar a inadimplência no setor comercial do Município de Lagoa Dourada identificando principais fatores que agregam custo de transação e propor sugestões para melhoria da relação comercial. Para alcançar estes objetivos, o instrumento de coleta de dados escolhido foi a aplicação de um questionário. Inicialmente, o estudo conceitua temas fundamentais como inadimplência, comércio, gestão de negócios, crédito e algumas noções sobre como lidar com a inadimplência. Posteriormente foram realizadas a apresentação e análise dos dados obtidos, e constatado principalmente que o percentual de inadimplência do Município de Lagoa Dourada é relevante e isso se deve a fatores diversos tais como descontrole financeiro e atraso dos salários. Verificou-se que existe maior risco de inadimplência no seguinte estereotipo: sexo feminino, idade entre 18 e 30 anos, renda salarial entre R\$300,00 e R\$1.000,00, forma de liquidação da dívida carnê, utilizando os créditos para aquisição de bens de consumo, financiamento ou consórcio. Constatou-se, também, que o maior risco na concessão do crédito situa-se em relação às empresas que apresentaram tempo de empresa entre 6 e 20 anos, faturamento entre R\$30.000,00 e R\$40.000,00, e as que possuem mais de 20 anos no mercado com faturamento superior a R\$20.000,00.

Palavras-chave: *Inadimplência e Custo de Transação.*

Introdução

No Brasil, o desemprego e a falta de planejamento do orçamento doméstico são os principais motivos da inadimplência. Ressalta-se também, a ocorrência de despesas inesperadas e o fato de que a instabilidade econômica, durante muitos anos, impediu operações de crédito a longo prazo. Quando a economia brasileira se estabilizou, após o Plano Real, os prazos de financiamento foram ampliados, mas muitos consumidores não conseguiram planejar as dívidas.

Estudos nacionais da SERASA, (2009) revelam que quanto maior o número de parcelas oferecidas ao consumidor, maior é o risco de inadimplência. Ou seja, à medida que aumenta o prazo do cheque para compensação ou o prazo para o pagamento das parcelas a serem quitadas, o risco do não pagamento destes cresce exponencialmente. O aumento da inadimplência com o passar do tempo pode ser atribuído, de um lado, a uma parte dos lojistas,

¹ E-mails: fonseca@ufsj.edu.br; j.roberto@ufsj.edu.br; luizgustavo@ufsj.edu.br; acsantos@ufla.br; alinefreire@yahoo.com.br

que, ao alongar os prazos, não usa critérios adequados para análise de crédito, e, de outro, ao consumidor, que não planeja o seu orçamento.

Observa-se que o meio em que vivemos exerce uma enorme influência sobre a forma como lidamos com o dinheiro, as pressões da sociedade e de pessoas que nos cercam são determinantes. Se as pessoas são consumidores ingênuos, há uma forte tendência a seguir este padrão. Tornam-se consumistas, desejando muitas vezes adotar estilos de vida que não correspondem à realidade dessas pessoas, utilizam-se, portanto, apenas para igualar-se às demais pessoas da sociedade.

Na família, conceitos sobre poupança e investimento passam de uma geração para outra. No Brasil ainda há poucos textos sobre finanças pessoais e a maior parte da cultura financeira de uma família ainda é adquirida de uma maneira informal. Devem-se conhecer perfeitamente as devidas limitações e viver de acordo com sua respectiva renda familiar, o que geralmente não acontece.

Quanto ao consumidor, o que se observa é que, aparentemente, a maioria não faz planejamento a longo prazo. Quando, por exemplo, compra os presentes, no Dia das Crianças, em outubro, em seis parcelas, ele não costuma vislumbrar que, em dezembro, haverá mais despesas com o Natal e, em janeiro e fevereiro, terá gastos extras, como IPTU, IPVA, uniforme e material escolar. Além disso, não trabalha com a possibilidade de um imprevisto, como doença ou desemprego. Daí a importância de um bom planejamento do orçamento doméstico.

O objetivo proposto é mitigar a inadimplência no setor comercial do Município de Lagoa Dourada identificando principais fatores que agregam custo de transação e propor sugestões para melhoria da relação comercial.

Mediante ao exposto, este artigo procura comparar a opinião dos comerciantes e clientes para avaliar se os comerciantes estão cientes da situação de seus clientes e se os clientes se preocupam com a situação dos empresários. Portanto, uma questão se faz relevante ao tema: Como mitigar o custo de transação dos negócios realizados no setor comercial do Município de Lagoa Dourada?

1. Referencial Teórico

INADIMPLÊNCIA

A maioria das empresas sofre com os consumidores inadimplentes, sendo que este é um dos fatores que mais atingem os setores do comércio e de serviços, fazendo com que esses empresários sintam-se desprotegidos. Já o setor industrial sofre menos com a inadimplência, tendo em vista que a maioria de seus clientes são constantes.

Segundo Gelbcke et al, (2008) “toda entidade é formada por um conjunto de pessoas e de recursos que organizadamente exercem a atividade econômica”. As empresas têm como objetivo a geração de riquezas e a produção de lucro para os sócios.

A concessão de crédito a clientes é uma estratégia que, se não for corretamente desenvolvida, pode trazer grandes prejuízos. A falta de treinamento dos funcionários envolvidos na operação, escassez de procedimentos claros no momento do cadastro e da delimitação do limite de crédito podem levar os atrasos no pagamento das parcelas e ao aumento da inadimplência, gerando aperto no fluxo financeiro de caixa das empresas.

Conforme a Tabela 1, a taxa de mortalidade empresarial no Brasil, apurada para as empresas constituídas e registradas nas juntas comerciais dos Estados.

Tabela 1 - Taxa de mortalidade das Empresas

Duração	2000 a 2002 (%)	2003 a 2005 (%)
Até 2 anos	49,4%	22,0%
Até 3 anos	56,4%	31,3%
Após 4 anos	59,9%	35,9%

Fonte: SEBRAE, 2008

O percentual de empresas de pequeno porte que sobrevive pelo menos dois anos passou de 49,4% para 22,0% ou seja, uma redução de 27,4% das Micro e Pequenas Empresas permanecem em atividade. Pode-se atribuir esse resultado a dois importantes fatores: a maior qualidade empresarial e a melhoria do ambiente econômico.

De acordo com SERASA (2009), os comprometimentos das empresas estão distribuídos conforme Tabela 2, abaixo:

Tabela 2 - Ranking dos endividamentos da empresas

Modalidades de Dívidas	2008	2009
Dívidas com setor bancário	43,60%	42,60%
Cartões de Créditos e Financeiras	36,8%	31,00%
Cheques sem Fundos	17,70%	24,00%
Títulos Protestados	1,90%	2,40%

Fonte: SERASA, 2009

Conforme apresentado as dívidas das Micro e Pequenas Empresas com os bancos permaneceram em primeiro lugar no *ranking* de representatividade, o que demonstra um aumento no custo de transação das empresas, haja vista que em muitos casos estes custos não integram o preço dos produtos ou serviços, onerando ainda mais a transação comercial. Já os débitos com cartões de crédito e financeiras ficaram com a segunda posição. Os cheques sem fundos, por sua vez, ficaram em terceiro lugar na representatividade das dívidas, com 17,7% do total, percentual menor do que o registrado no mesmo período do ano anterior (24%). Por último e com menor impacto no indicador, aparecem os títulos protestados, cuja proporção foi de 1,90%, inferior a janeiro de 2008, quando a registrada foi de 2,40%.

Portanto, torna-se premente o gerenciamento da inadimplência e a análise de como pode ser implantado um processo de controle que proporcione bom resultado para empresa, concernente à disponibilização aos seus clientes dos créditos, sem que a inadimplência destes venha causar o desequilíbrio econômico e financeiro, influenciando no descasamento financeiro e na gestão comercial da empresa.

Diante da maior facilidade de acesso ao crédito, muitos consumidores não resistem e acabam optando pelo financiamento de suas compras, sem o menor planejamento para o bom uso dos recursos. Justamente por essa falta de controle do orçamento, as pessoas acabam se comprometendo com as dívidas. Assim, alguns fatores conduzem os consumidores à inadimplência, tais como: dificuldade financeira pessoal, desemprego, falta de controle nos gastos, compra para terceiro, atraso de salário, comprometimento de renda com outras despesas, redução de renda familiar, doenças, uso do dinheiro com outras compras e Má fé. Para tanto, faz-se necessário à consideração dos fatores de risco conhecidos a fim de estimar as perdas com contas a receber.

Quando a empresa realiza uma venda a prazo, é originada a “duplicata a receber”, que é o documento comprobatório da dívida de um cliente para com a entidade. Porém o recebimento de uma duplicata não é líquido e certo. Por isso a Contabilidade permite e até mesmo indica que seja feita uma provisão para devedores duvidosos (FAVERO, 1997).

Desta forma o empresário se resguarda de contar com um direito que pode não ser transformado em numerário. É preciso manter um controle constante e rigoroso das duplicatas a receber, pois, quanto maior o índice de duplicatas não liquidadas, mais custo de transação terá o Capital de Giro das Empresas que possibilita a realização das atividades operacionais, de compra e pagamento de mercadorias.

O credor tem todo o direito de protestar o título não pago, cadastrar o nome do devedor em órgãos de restrição ao crédito, como SPC, SERASA, etc., além, é claro, de ajuizar ação Judicial para cobrar o valor devido. Também é direito do credor cobrar a dívida através de cartas, telefonemas e até cobradores.

Na ocorrência de inadimplência por parte dos clientes, é de praxe que a empresa ou a instituição financeira inclua seu nome nas chamadas listas de devedores em atraso, ou no cadastro de emitentes de cheques sem fundo (CCF), do Banco Central do Brasil. O nome do inadimplente fica cinco anos nestas listas, de forma que durante este período, salvo se pagar a dívida, a pessoa vai ter sérios problemas para obter crédito. Tal fato gera uma nova movimentação operacional, aumentando ainda mais o custo de transação para tentativa de recebimento do crédito tais como: ligações telefônicas, telegramas, correspondências e processos judiciais.

CUSTO DE TRANSAÇÃO

Para melhor elucidar os custos de transação Ponde (1993) define transação como:

o evento que ocorre quando um bem ou serviço é transferido através de uma interface tecnologicamente separável...

...os custos de transação nada mais são que o dispêndio de recursos econômicos para planejar, adaptar e monitorar as interações entre os agentes, garantindo que o cumprimento dos termos contratuais se faça de maneira satisfatória para as partes envolvidas e compatível com a sua funcionalidade econômica.

Williamson (1985, p. 388) identifica dois tipos de custos de transação que afetam diretamente a atividade das firmas:

(I) Os custos *ex ante* de negociar e fixar as contrapartidas e salvaguardas do contrato

(II) os custos *ex post* de monitoramento, renegociação e adaptação dos termos contratuais às novas circunstâncias.

A todo o momento estes custos encontram-se presentes, com intensidades diferentes e formas diferentes. Sendo os custos de transação *ex ante* mais presentes nas transações onde as condições prévias para a negociação foram pouco estabelecidas e os custos *ex post* presentes à adaptação das transações a novas circunstâncias.

A tomada de decisão no gerenciamento dos negócios é uma maneira natural de agir para os administradores, e a qualidade das decisões tornam-se um fator preponderante na maneira pela qual a alta administração visualiza o desempenho e a eficácia dos negócios.

Catelli (2001), preconiza que:

a gestão se caracteriza pela atuação interna da empresa que procura otimizar as relações recursos – operação – produtos ou serviços, levando em consideração as variáveis externas e internas que podem influenciar nas atividades da empresa. O objetivo é garantir a continuidade da empresa mesmo sob circunstâncias adversas.

O processo de gestão deve assegurar que a dinâmica das decisões tomadas na empresa conduzam-na efetivamente ao cumprimento de sua missão, garantindo-lhe adaptabilidade e o equilíbrio necessário para sua continuidade Catelli (2001, p. 58).

O Gerenciamento dos negócios não é simplesmente evitar o risco, mas conhecê-lo e quantificá-lo, se possível, de modo a avaliar se estes riscos compensam o retorno esperado e se estes mesmos riscos podem comprometer a solvência da empresa.

Conforme Securato (1996), “do ponto de vista do administrador, uma de suas funções mais importantes é decidir”. A preocupação fundamental do gestor é garantir que a entidade mantenha-se em funcionamento por tempo indefinido, e que durante este processo de gestão seja possível o desenvolvimento da entidade e conseqüentemente o aumento de sua lucratividade. Assim sendo, a reação das empresas às variáveis externas, será definida pelo processo de gestão eficaz, capaz de garantir solidez e ao mesmo tempo flexibilidade a empresa.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para resposta à dúvida suscitada anteriormente será utilizado referencial teórico acerca de temas ligados à inadimplência e ao custo de transação da gestão dos créditos concedido, enfatizando conceitos e fornecendo base para reduzir a inadimplência. Trata-se de uma pesquisa de campo realizada no Município de Lagoa Dourada/MG, onde se buscou compreender a essência da inadimplência no setor comercial, através de entrevistas realizadas com clientes e empresários locais. Foram coletados os dados das Empresas Comerciais da Associação Comercial, Industrial, Agropecuária e de Prestação de Serviços de Lagoa Dourada – ACIAPS-LD, e posteriormente, junto a seus respectivos clientes. Foram entrevistados 24 empresários e 50 clientes pessoas físicas de todas as classes sociais. A pesquisa foi elaborada através de entrevistas realizadas no período de 01/06/2009 a 30/06/2009.

Este artigo caracteriza-se como pesquisa descritiva cujo propósito foram analisar os fatos e suas características extraídas das transações comerciais, procurando observar, registrar e analisar suas relações e interferências da pesquisa. Em termos de objeto de estudo foi utilizado o Município de Lagoa Dourada ao qual tem sua economia baseada principalmente na agricultura e pecuária, sendo, grande parte de sua população, funcionários públicos. Isso implica dizer que o comércio da cidade não é muito desenvolvido e nem movimenta a economia local. Porém, está em fase de crescimento e este trabalho visa também, uma avaliação da direção tomada pelos comerciantes locais a fim de saber se estes estão preparados para os desafios cotidianos do comércio do mercado atual, principalmente, a inadimplência.

Na coleta dos dados junto aos empresários foram aplicados questionários que contém informações para a análise de crédito, tornando possível quantificá-los para a interpretação dos dados. Em seguida foi analisado o comportamento, por meio do modelo de *Behaviour Scoring* dos créditos concedidos aos clientes com o propósito de mensuração dos hábitos comportamentais, chegando a assim, a uma identificação do risco do negócio comercial.

Na coleta dos dados junto aos clientes visando identificar a necessidade de crédito foi aplicado um questionário estruturado, com escala de cinco pontos, tipo *likert*, com uma abordagem quantitativa além da realização de uma pesquisa descritiva, de forma a confrontar com os dados de restrição no mercado, capacidade de pagamento, relação de confiança, estabilidade profissional, e outros registros para o perfeito entendimento e análise do problema objeto da pesquisa, procurando-se obter o entendimento da gestão do crédito.

Na análise dos Dados - foram agrupados todos os dados obtidos e efetuado análises conclusivas sobre como o processo de liberação de crédito efetuado no passado e a situação atual deste crédito, verificando como a inadimplência inseriu no procedimento de liberação deste mesmo crédito. Para tanto, foram utilizadas análises estatísticas e eventos históricos dos dados para, então, serem emitidas opiniões conclusivas sobre a pesquisa.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

PERFIL DOS CLIENTES

A amostra foi composta por 50 clientes usuários das compras de mercadorias a crédito nos estabelecimentos lojistas do Município de Lagoa Dourada..

Na identificação do perfil dos clientes que poderão gerar mais riscos nas vendas a prazo concedidas pelas empresas objeto desta pesquisa verificou-se que 56% da amostra é constituída por mulheres e 44% por homens, conforme Tabela 3:

Tabela 03 – Sexo

Sexo	%
Masculino	44
Feminino	56

Fonte: dados da pesquisa

Verificou-se também, apresentado na Tabela 4, que a maioria das pessoas físicas recebem salários entre R\$300,00 e R\$1.000,00, o que demonstra que o volume de negociação comercial na cidade é relevante, pois estes valores representam um montante proporcional acima de 2 (dois) salários mínimos.

Tabela 4 – Faixa Salarial

Residência	%
Até R\$300,00	18
Entre R\$300,00 a R\$1.000,00	68
Entre R\$1.000,00 a R\$2.000,00	8
Entre R\$2.000,00 a R\$4.000,00	2
Entre R\$4.000,00 a R\$6.000,00	2
Acima de R\$6.000,00	2

Fonte: dados da pesquisa

Os dados da pesquisa também, apontaram que a maior referência apresentada em relação à faixa etária destaca para os clientes que estão entre 18 anos e 30 anos de idade, representando 70% da amostra aplicada, apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 – Faixa Etária

Residência	%
Entre 18 e 30 anos	70
Entre 30 e 35 anos	6
Entre 35 e 45 anos	10
Entre 45 e 65 anos	12
Acima de 65 anos	2

Fonte: dados da pesquisa

No parâmetro de referência local demonstrou-se que 90% da Tabela 6. Observa-se que para garantia do crédito e também para recebimento do mesmo proporciona maior segurança, pois facilitará maior aderência para localização dos compradores a prazos.

Tabela 6 – Residência

Residência	%
Própria	40
Alugada	8
Com os pais	50
Outros	2

Fonte: dados da pesquisa

Em análise à contratação do crédito concedido aos clientes verificou-se que os clientes preferem realizar operações mediante carnê (66%) e uma pequena parte em Cheque Pré-datado (18%), conforme demonstrado na Tabela 7, abaixo:

Tabela 7 – Tipo de Garantia dos Créditos Concedidos

Tipo de Garantia dos Créditos Concedidos	%
Carnê	66
Cheque Pré-Datado	18
Avalista	8
Fiança	-
Cartões de Créditos	8
Recursos Financeiros	-

Fonte: dados da pesquisa

Na análise de dados das variáveis independentes, constatou-se que ocorre maior frequência de compras a prazo realizadas pelos clientes na proporção de 66%, o qual será demonstrado na Tabela 8.

Tabela 8 – Compras a Prazo

Compras a Prazo	%
Sempre	34
Quase Sempre	32
Às Vezes	20
Raramente	16
Nunca	8

Fonte: dados da pesquisa

Portanto, o índice de relatividade apresentado nos dados aplicados aos clientes demonstram que dos 66%, conforme apresentado na Tabela 7, um total de 34% sempre realiza compras a prazo nos estabelecimentos comerciais da cidade de Lagoa Dourada, o que apresenta boa significância para análise dos dados.

De posse dos dados destacou-se a utilização dos créditos para aquisição de bens de consumo, financiamento, consórcio, de acordo com a Tabela 9

Tabela 9 – Necessidade de Crédito

Necessidade de Crédito	Bens de Consumo (%)	Financiamento (%)	Consórcio (%)
Sempre	12	2	-
Quase Sempre	2	6	2
Às Vezes	16	26	22
Raramente	12	14	12
Nunca	58	52	64

Fonte: dados da pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 9, fica evidente que os clientes que comprar a prazo utilizam o recurso financeiro para aquisição de bens de consumo, linha branca, tais como geladeira, fogão, máquina de lavar. Tal incremento de crédito torna claro que este fato é devido às medidas governamentais adotadas no momento da realização da pesquisa de campo, mediante a isenção do IPI – Impostos sobre Produtos Industrializados.

Constatou-se uma correlação entre a utilização de financiamento e consórcio no sentido em que aponta para a utilização de créditos de bens de consumo duráveis, uma vez que conforme pesquisa de campo não houve significância em relação a utilização de créditos para aquisição de imóveis, gasto com médicos-hospitalares, aquisição de veículos.

PERFIL DOS EMPREENDIMENTOS

- A amostra foi composta por 24 empresas, sendo que 50% destas estão em regulamentadas e em funcionamento por aproximadamente 6 a 20 anos, ressalta-se que somente 8% das empresa estão em atividades por mais de 20 anos.

- 50% dos estabelecimentos comerciais correspondem a imóveis próprios, enquanto todos os demais são apenas alugados.

- 62% da amostra apresentam o faturamento mensal de até R\$20.000,00, enquanto apenas 21% faturam acima deste montante, por mês.

- Na ocasião, a maior garantia oferecida para vendas a prazo foram os cheques pré-datados (37,5%). Avalistas e cartão de crédito são métodos não utilizados pelos empresários.

- Aproximadamente 92% da amostra apresentam inadimplência até R\$5.000,00.

- Destaca-se, contudo que 50% das empresas acreditam estar sempre prevenidas da inadimplência, enquanto, 25% raramente.

- 58,3% das empresas, às vezes, recebem contas atrasadas.

- 33,3% das empresas não oferecem benefícios com vendas a prazo.

- 37,5% das empresas renegociam sempre dividas dos clientes.

- Os empresários alegam ter conhecimento sobre encargos moratórios e custas judiciais.

- 66,7% das empresas não tem ação judicial contra clientes. Somente 4,2% acionam clientes na justiça.

- 45,8% das empresas não têm dívida em aberto, contudo 33% às vezes apresentam prejuízo.

FATORES DE INADIMPLÊNCIA

Em relação aos dados apresentados no questionário do cliente fica patente que existe maior risco de inadimplência no estereotipo, tais como: sexo feminino; idade entre 18 e 30 anos; renda salarial entre R\$300,00 e R\$1.000,00; forma de liquidação da dívida o carnê; utiliza os créditos para aquisição de bens de consumo, financiamento ou consórcio.

Constatou-se, ainda, uma correlação em que as empresas com pouco tempo de atividade correspondem a um menor faturamento mês. As que apresentaram período de atividades entre 6 e 20 anos faturam entre R\$30.000,00 e R\$40.000,00, contudo as que possuem mais de 20 anos no mercado apresentam faturamento superior a R\$20.000,00. As empresas que apresentam maior inadimplência têm entre 3 e 6 anos de vida e faturam, por mês, entre R\$10.000,00 e R\$20.000,00. Utilizam como garantia a nota promissória, costumam renegociar dívidas, recebem contas em atraso, raramente tem ação contra clientes e ainda acreditam estar prevenidas da inadimplência. Portanto, torna evidente que as empresas não estão preparadas para assumir um novo custo de transações nas suas operações comerciais.

REFLEXO DO CUSTO DE TRANSAÇÃO

A fim de reduzir os custos de transações, o empresário deverá seguir algumas regras antes de proceder à concessão do crédito ao seu cliente. É ideal, no momento da concessão de crédito, identificar qual o grau de comprometimento da renda do consumidor, assim como o padrão de comportamento de seus pagamentos passados, podendo dessa forma avaliar se a prestação contratada tem chances de vir a ser liquidada ou não. Assim, em função da falta de aplicabilidade de critérios de segurança na concessão destes créditos o retorno dos recursos disponibilizado agregará um custo maior quando ao provisionamento dos valores a receber, gastos mediante ligações para os clientes devedores, envio de cartas de cobrança, e por fim, a escassez de utilização de recursos judiciais para a recuperação dos créditos.

Um passo importante, dado nesse sentido, foi a criação de uma associação, a ACIAPS – LD, com o objetivo de organizar o comércio tentar reduzir os problemas de inadimplência. Outro fato relevante na obtenção da diminuição da inadimplência foram as orientações para a concessão segura do crédito e apoio nos meios de comunicação, gerenciamento e controle dos créditos em atraso.

4 Conclusão

A maneira mais simples de evitar o endividamento é efetivamente poupar e formar uma reserva para situações de emergência. Apesar disso, a maior parte das pessoas físicas, independente de faixa de renda, encontra dificuldades em estabelecer uma estratégia de poupança.

No Brasil, pode-se dizer que existe uma herança claramente negativa do período hiperinflacionário. Isso porque, diante de uma inflação mensal que chegou a superar 50%, o planejamento financeiro de longo prazo se tornava impossível.

Respondendo a questão problema deste artigo, para mitigar a inadimplência em relação aos negócios realizados os proprietários de estabelecimentos comerciais devem operar com mais segurança no que tange às características de crédito para os clientes com as seguintes predisposições: sexo feminino; idade entre 18 e 30 anos; renda salarial entre R\$300,00 e R\$1.000,00; forma de liquidação da dívida o carnê; utiliza os créditos para aquisição de bens de consumo, financiamento ou consórcio.

Assim, como proposta de redução dos custos de transações para recuperação dos créditos concedidos torna-se necessário que os empresários incluam os fatores, tais como risco de inadimplência e custo de transação na constituição do preço de venda de seus produtos. Mensura-se então que a falta de pagamento dos créditos concedidos nas características acima causará perda relevante dos créditos e conseqüentemente da mercadoria fornecida aos clientes. No que diz respeito ao perfil empresários, pode-se afirmar que aproximadamente 54% das empresas que possuem estabelecimento próprio possuem de 6 a 20

anos de vida. 50% das empresas que nunca tiveram contas dadas como perdidas utilizam sempre, ou quase sempre, o cheque como garantia das vendas a prazo.

Para lidar com a inadimplência, é preciso antes conhecê-la bem, sabendo quais os fatores que a ocasionaram. A partir daí, deve-se utilizar práticas preventivas, podendo desta forma controlá-la.

Por fim, como proposta para a redução da inadimplência, sugerimos que a empresa exija no momento da concessão do crédito a apresentação de documentos pessoais (RG e CPF); comprovante de residência (contas de água, luz, telefone etc.); comprovante de renda (recibo de pagamento, declaração de imposto de renda, carteira de trabalho); É válido, ainda, consultar ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), à Serasa, ao tele-cheque, entre outros. Entretanto, quando se tratar de cliente antigo, é importante sempre atualizar os dados cadastrais, mantendo a confirmação por telefone. Outra medida salutar para melhorar a performance do crédito seria operar com cartões de crédito e de débito, pois as taxas cobradas pelas administradoras são compensadas pela garantia de recebimento dos valores.

Portanto, as estratégias apresentadas para gestão do crédito foram sugeridas para clarear os procedimentos e apontar o perfil dos clientes no momento da solicitação de crédito. Por meio da pesquisa realizada, foi possível atingir os objetivos propostos no sentido em que identificou processos efetuados pelos Proprietários, apontou as características da inadimplência e apresentou sugestões para eliminar possíveis erros cometidos nas vendas a prazo aos clientes de posse do perfil de risco apresentado.

Como proposta para trabalhos futuros pode-se analisar a sazonalidade, ou seja, em que épocas do ano a inadimplência é maior ou menor, o número de prestações em atraso, o valor médio das prestações em atraso e, por fim, a verificação do tempo de abertura da conta corrente, de forma a obter maior identificação da inadimplência.

Referências

CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica – GECON**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FAVERO, Hamilton Luiz et al. **Contabilidade Teoria e Prática**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

GELBCKE, Ernesto Rubens. IUDICIBUS, Sérgio de; MARTINS, Eliseu. **Manual de contabilidade das sociedades por ações: aplicável às demais sociedades**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PONDÉ, J. L.. **Coordenação e Aprendizado: Elementos para uma Teoria das Inovações Institucionais nas Firms e nos Mercados**. Dissertação de Mestrado, IE/UNICAMP, Campinas, 1993.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em março/2009.

SEBRAE. **Concessão de crédito para vender mais**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/br/mortalidade_empresas/index.asp>. Acesso em 26 de março de 2009.

SECURATO, José Roberto (coordenador). - **Crédito – Análise e avaliação do Risco –** Pessoas Físicas e Jurídicas – São Paulo: Editora Saint Paul, 2002.

SERASA -Centralização dos Serviços Bancários S/A. Disponível em:
<<http://www.serasa.com.br>>. Acesso em junho/2009.

WILLIAMSON, O. E. **The Economic Institutions of Capitalism**. New York: The Free Press, 1985.