

ESTUDO E ANÁLISE SOBRE A INADIMPLÊNCIA EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE NO SUDOESTE DO PARANÁ, DURANTE E APÓS A PANDEMIA.

Joao Vitor Dal Molin ¹

Maria Gabriele da Rocha Scheffer²

Gilmar Antonio Vedana³

RESUMO

O presente artigo tem por finalidade demonstrar o impacto da inadimplência em um escritório contábil e suas possíveis iniciativas para amenizar e/ou acabar com esses casos. A contabilidade se mostra importante desde seu início, evoluindo suas formas de trabalho e exigindo que cada vez mais haja profissionais capacitados. Já a inadimplência está presente em todos os setores da sociedade, afetando os serviços de todos os valores, pois esse fator se baseia principalmente no caráter e condições econômicas do indivíduo. Os escritórios contábeis possuem serviços com altos e baixos valores monetários, como exemplo de baixo valor tem as apurações de honorários, mas acabam sofrendo com a inadimplência mesmo nesses serviços. O trabalho compara o momento da pandemia, que afeta diretamente a economia de todo o país, e com o cenário atual, com objetivo de entender e reduzir os atrasos e a prevenção sobre os novos clientes. Essas pesquisas são feitas através de entrevistas e questionários com a colaboradora responsável pela área de cobranças. Com base nessas pesquisas, demonstrou-se que durante a pandemia fora necessário adequar os valores de seus serviços prestados e, mesmo com a crise que o país se encontrava, não houveram grandes aumentos de inadimplência. Concluiu-se que é necessário uma evolução no sistema de cobrança do escritório, e com isso, sugeriu-se uma implantação de novo método de recuperação de crédito e iniciar a emissão de boletos com protestos.

Palavras chave: Escritório contábil. Inadimplência. honorários.

1 INTRODUÇÃO

A contabilidade é conhecida mundialmente e sendo muito importante desde sempre, responsável por manter regularizada as empresas, como lançamentos fiscais, geração de guias de impostos, auditorias para manter a empresa positiva sempre. Conforme Oliveira (2006), processo é um conjunto de atividades

¹ Bacharelado do curso de ciências contábeis, Faculdade de Ampere - FAMPER, 2023
joaovdalmolin@outlook.com

² Bacharelado do curso de ciências contábeis, Faculdade de Ampere - FAMPER, 2023
mgrscheffer14@gmail.com

³ Mestre em Gestão Organizacional pela UNIOESTE (Universidade Estadual do Oeste do Paraná)
Professor da FAMPER (Faculdade de Ampere) gilmarvedana@hotmail.com

sequenciais que tem relação lógica entre si, com a finalidade de atender as necessidades e as expectativas dos clientes externos e internos da empresa.

A prestação de serviços para o escritório contábil gera gastos tais como sistemas para lançamento de informações, empregados e manutenções. Assim sendo cobrado honorários que variam de acordo com a tributação das empresas, número de empregados, e suas movimentações. Segundo Maranhão e Macieira (2004), os processos que não agregam valor devem ser eliminados das organizações. Tais processos consomem recursos, mas não produzem resultados, tendo, portanto, contribuições deficitárias. Então tem-se o problema de: Quais processos serão capazes de trazerem perdas a empresa por meio da inadimplência, os meios de inadimplência e por que ela ocorre?

Como objetivo geral do trabalho, tem-se o intuito de estudar, entender e diminuir a inadimplência em escritório de contabilidade, a qual gera dificuldades na prestação de serviços, fazendo com que o contador tenha que entrar em contato com a empresa para negociações que muitas vezes não são resolvidas, podendo ocorrer o encerramento na prestação de serviços contábeis, onde segundo o economista Rabi (2017), a maior parte das dívidas não são bancárias, mas sim, pendências com fornecedores, com quem os empresários costumam descontar duplicatas, ou com recibos de prestação de serviço, como é o caso dos escritórios de contabilidade.

O presente trabalho tem como primeiro objetivo específico entender as causas da inadimplência no escritório de contabilidade, feito através de pesquisas de campo, estudos de artigos e pesquisas bibliográficas.

Após entender, desenvolve-se o segundo objetivo específico de classificar cada tipo de dívida e se já tiveram negociações, para entender se há possibilidade de renegociação e recebimento.

Também tem seu terceiro objetivo específico de sugerir possíveis formas de diminuir esse problema no escritório em questão, e podendo auxiliar demais escritórios a resolver essas inadimplências que encontram-se em todos os ramos.

O trabalho está dividido com informações da inadimplência, suas divisões e formas de classificação, também estudo de explanação da empresa e seus pontos de inadimplência, esses feitos através de pesquisas de campo diretamente com a empresa de contabilidade aqui no Paraná, sobre o momento atual e na época da

pandemia. Também contém informações teóricas sobre o tema, resultado das pesquisas com as respectivas análises, finalizando-se com a conclusão do trabalho.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1 Contabilidade

A contabilidade é inevitável quando se trata de continuidade de negócios, segundo Marion (2003) que afirma que a contabilidade, junto com a administração, são as responsáveis, depois de coleta, análise e registro, pela tomada de decisões. Também como diz Silva (2012, p. 24) “a contabilidade mede os resultados das empresas, avalia o desempenho dos negócios, dando diretrizes para as tomadas de decisões”. Contabilidade para Ribeiro (1992) é uma ciência que permite ter controle da empresa.

A origem da contabilidade tem ligação com o comércio, como a forma de registro na compra e venda baseadas inicialmente na troca de mercadorias, para Schmidt (2000) a moeda traz a possibilidade de existir o sistema de contas contábeis. Tem então seu começo traçado em 1500 e segundo Sá (1996, p. 26),

Aproximadamente 3550 a.c., os egípcios já possuíam escrita hieroglífica, uma escrita através de sinais para eles sagrados onde somente sacerdotes, membro da alta realeza, alto cargos tinham o privilégio de conhecer tal arte e o aperfeiçoamento da escrita de modo a simplificá-lo proporcionaram um meio eficaz para a racionalidade da escrita contábil.

Segundo Schmidt (2000), a partir de 3250 a.c. a forma de registros era o armazenamento de fichas de barro em envelopes com títulos fora do conteúdo que descrevia o que continha em cada envelope.

O início de uma nova fase da contabilidade se dá com o desenvolvimento da contabilidade científica que, segundo Sá (2005) se inicia em meados do século XIX, desenvolvendo, a partir dali, as escolas de pensamentos contábeis responsáveis pelo ensino da Contabilidade, que em poucos anos chega às universidades.

Basso (2005, p. 23) define contabilidade como:

“Um conjunto ordenado de conhecimentos, leis, princípios e métodos de evidênciação próprios, é a ciência que estuda, controla e observa o patrimônio das entidades nos seus aspectos quantitativos (monetário) e

qualitativo (físico) e que, como conjunto de normas, preceitos e regras gerais, se constitui na técnica de coletar, catalogar e registrar os fatos que nele ocorrem, bem como de cumular, resumir e revelar informações de suas variações e situações, especialmente de natureza econômico financeira.”

A visão de Marion (2005) apresenta que a contabilização se torna indispensável em todo ramo de atuação, onde na percepção de Silva (2007, p.14) “A contabilidade como hoje a conhecemos, não apareceu assim. Antes, pelo contrário, é fruto de uma longa evolução, tendo passado por períodos marcadamente diferentes” . Ainda segundo Franco (1997) tem-se que a contabilidade deve identificar, analisar e mensurar tudo que ocorre em determinada entidade com objetivo de apresentar resultados (através de números) e orientações (através da análise dos mesmos) na tomada de decisões visando a melhor escolha/investimento. Esta visão complementa-se com Marion (2015, p. 06) onde diz que é uma ciência social e não exata, pois estuda “o comportamento das riquezas que se integram no patrimônio em face das ações humanas”

A tomada de decisões dentro das empresas é fielmente direcionada pela contabilidade, mas segundo Marion (2005) também é utilizada para a tomada de decisões fora da empresa, mostrando assim, mais uma vez, sua vasta importância.

No Brasil, a contabilidade teve influência da escola italiana, a qual incentiva inicialmente o país, e da escola americana, a qual se baseia para formação das leis, um exemplo é a Lei das Sociedades por Ações que visa o ensino acadêmico, que conforme Fortes (2005, p. 03) “contabilidade se fundamenta em princípios, leis e outras normas decorrentes das relações sociais entre pessoas, empresas e instituições em geral, sendo, portanto, vinculada a áreas das ciências sociais aplicadas”.

Também deve-se analisar que está na natureza humana a vontade de crescimento de bens e riqueza, como Marion (2008) diz, junto a evolução humana, vem a ambição de crescimento, além de desejar numerar seu rebanho, ainda buscava analisar o crescimento de seus bens. Nessa visão ainda nos dias atuais se vê essa busca de crescimento.

Visto assim que há concordância entre estes autores de que a contabilidade é de suma importância desde o início dos registros humanos para saber enumerar resultados. Brancher, Boff e Neu (2010), concordam que, para o profissional

contábil, a ética é de suma importância, pois trabalhamos diretamente com os bens de outras pessoas/ entidades.

2.1.2 Inadimplência

A ausência de pagamento no prazo de serviços contratados, é o que se conhece por inadimplência. Esse é um grande problema enfrentado pelos empresários, que exerce significativo impacto na relação com o cliente. Identificar e executar boas estratégias de cobrança não é uma tarefa fácil, todavia, extremamente necessária e decisiva para evitar a inadimplência na contabilidade e manter a saúde dos negócios. Diz Trento (2009, p. 53) “A inadimplência é caracterizada pelo não cumprimento de uma obrigação, no prazo pactuado. Este descumprimento, parcial ou total, ocorre em desacordo com as normas contratuais, sujeitando o infrator ao pagamento de multas, juros de mora e outros encargos”.

Sabe-se que frente à atual crise econômica vivida por nosso país causada principalmente pela pandemia do coronavírus, durante os anos de 2020 a 2022 principalmente, muitas empresas obtiveram grandes prejuízos em seus negócios, necessitando tomar difíceis decisões, especialmente, no que diz respeito às prioridades de pagamentos. Dentre estes, pode-se destacar os pagamentos aos funcionários, ao governo e aos prestadores de serviços, por exemplo, o escritório de contabilidade. Segundo Teixeira & Silva (2001), as principais causas para a inadimplência estão no esquecimento do compromisso do devedor por confusão na data de vencimento da dívida, por eventos imprevisíveis como questões socioeconômicas, por atrasos propositais e/ou por devedores com dificuldades financeiras. Ao analisar as condições de mercado, seus clientes e os riscos inerentes aos dois fatores, é papel da empresa se posicionar a respeito das suas vendas a prazo, isto é, das questões referentes à concessão de crédito. Para isso, a empresa adota uma série de atitudes e posicionamentos que compõem sua política de crédito (PINTO e CORONEL, 2012).

Toda empresa de serviços profissionais precisa de recursos financeiros para investir em qualificação, tecnologia, marketing e novos processos. Lidar com a inadimplência pode ser um desafio para os escritórios de contabilidade, uma vez que eles dependem do recebimento de taxas pelos serviços que prestam. Um dos primeiros impactos da inadimplência a serem notados em seu escritório contábil é a

dificuldade em fidelizar clientes e a dificuldade em honrar com seus pagamentos, acarretando em uma linha de inadimplências consecutivas. Os devedores que são atingidos por esse problema passam a gastar menos, dando preferência para o pagamento de contas básicas e o pagamento pelos serviços contábeis vai deixar de ser prioridade para o seu cliente.

De acordo com Gitman (2002, p. 758):

A principal causa da inadimplência é a má administração, a qual é responsável por mais de 50% de todos os casos. Numerosos erros administrativos específicos podem levar a empresa ao fracasso. A expansão excessiva, medidas financeiras inadequadas, uma força de venda ineficiente e altos custos de produtos podem, isoladamente ou em conjunto, causar o fracasso de uma empresa.

Em momentos de crise ou dificuldade financeira é comum darmos prioridade ao que consideramos como essencial. Muitas empresas de contabilidade oferecem serviços com baixo índice de valor agregado, sendo apenas geradoras de guias dos tributos, fechamento de folha de pagamento e relatório contábil padrão. Isso faz com que nem sempre os clientes se preocupem com o pagamento, fazendo com que atrasem ou até mesmo não o efetuem. Para não ocorrer atrasos, as empresas devem buscar profissionais que sejam especializados na área, como diz Chiavenato (2012, pg. 250) “é necessário buscar novos conhecimentos e contratar profissionais especializados para fazer a administração financeira”.

O Brasil tem milhões de consumidores inadimplentes, segundo o Indicador Serasa Experian de Inadimplência do Consumidor. Em grande parte, o desemprego e as crises econômicas são as situações que mais afetam o orçamento das famílias.

Um estudo da área de análises de informações da Serasa Experian mostra o mais atualizado perfil do inadimplente brasileiro.

- Os homens são maioria, com 50,9% dos inadimplentes;
- As pessoas que ganham de 1 a 2 salários mínimos é a mais atingida (39,1%), seguida dos que ganham até 1 salário mínimo (38,8%),
- A maioria dos inadimplentes possui apenas uma dívida (37,3%). Mas 30,7% dos consumidores negativos possuem quatro dívidas ou mais;
- 19,4% dos inadimplentes têm idade entre 41 e 50 anos. Em segundo no ranking estão os jovens de 18 a 25 anos (14,9% do total).

O presidente do Sebrae, Luiz Barretto (2014) revelou que as micro e pequenas empresas representam 27% do PIB do país, onde o empreendedorismo vem crescendo a cada dia e a sua participação na economia é fundamental. Com o crescimento desse tipo de empresa, os escritórios de contabilidade tiveram uma maior demanda de serviços, para que conseguissem atender todos os requisitos solicitados tanto pelo cliente, quanto por outros órgãos. Com o crescimento do mercado econômico, provindo do aumento dessas categorias empresariais, houve uma grande procura por crédito tanto nas instituições financeiras quanto para com seus fornecedores. O crédito, no contexto social possui papel econômico descrito por Silva (2008, p. 50) como:

- a) Possibilita às empresas aumentarem seu nível de atividade;
- b) Estimula o consumo influenciado na demanda;
- c) Ajuda as pessoas a obterem moradia, bens e até alimentação;
- d) Facilita a execução de projetos para os quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes

A utilização do crédito deve ser feita com cautela, conforme falado por Chiavenato (2012, p. 250) “a maioria dos pequenos e médios empresários costuma administrar custos e finanças de maneira intuitiva, por não terem formação nessas áreas”, tal motivo leva a situação em que as micro e pequenas empresas se encontram, endividadas e com risco de falência. Este cenário faz com que os contadores busquem maneiras viáveis para garantir o recebimento de seus honorários.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 65) o “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, detectando erros e auxiliando as decisões”.

O Direito Civil diz que as obrigações são relações jurídicas, de caráter transitório, estabelecidas entre credor e devedor, na qual o objeto consiste numa prestação pessoal econômica, positiva ou negativa, devida pelo devedor ao credor. Portanto, de acordo com o Código Civil (art 233 a 246), o devedor é aquele que tem a obrigação de fazer algo ou dar alguma coisa a alguém.

Para o devedor, a inadimplência pode resultar em penalidade financeira, aumento de juros, danos a pontualidade de crédito e ações legais que podem levar a processos judiciais e possíveis execuções de bens, Para o credor, a inadimplência

significa perda de receita, prejuízo financeiro, além de custo de esforço necessários para recuperar os pagamentos em atraso, em que muitas vezes se faz necessário destinar funcionários apenas a essa função de cobrança.

O protesto em cartório ocorre quando alguém deixa de pagar uma dívida e se torna inadimplente. Diante dessa inadimplência, o credor pode, logo no dia seguinte ao vencimento da dívida, recorrer a um cartório de protestos para oficializar o não cumprimento do pagamento por parte do devedor. Isso permite que o credor comprove formalmente que existe um débito em nome dele e solicite a cobrança para que a questão seja resolvida rapidamente.

2.2 METODOLOGIA

Resulta-se de observações práticas na empresa e de estudos bibliográficos realizados durante o curso de Ciências Contábeis. Segundo Gil (2009) a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em um material já desenvolvido e publicado, que seja constituído principalmente de livros e artigos científicos.

Os estudos teóricos classificam a pesquisa como exploratória. Ainda para Gil (2009) a pesquisa exploratória objetiva maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito ou pronto para construir hipóteses, além de tentar aprimorar as ideias ou a descoberta de novas instituições.

A observação das atividades diárias da empresa caracteriza a pesquisa como descritiva, pois é a partir desta que se desenvolve o presente relatório. Também através desta observação que se faz possível o desenvolvimento, que, para Gil (2009) vem com o objetivo mais importante de descrever as características de um grupo ou fenômeno, ou também estabelecer relações entre algumas variáveis.

Segundo este princípio, este trabalho tem como finalidade coletar o máximo de informações possíveis, para que, após tais informações terem sido selecionadas, sejam trabalhadas e sirvam de orientação, no sentido de contribuir para melhoramento na empresa bem como conhecimento dos acadêmicos.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, pg. 65) o “método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, detectando erros e auxiliando as decisões”. Desta forma, foi aplicado um questionário dentro de um escritório de contabilidade do sudoeste do Paraná, a fim de saber como está o grau de inadimplência e os meios de cobrança, com intuito de medir e sugerir meios de reduzir esse problema.

Foi feito o estudo em um escritório de contabilidade do sudoeste do Paraná, com período durante a pandemia (2020 a 2022) e atual, para entender se há grandes diferenças, que acompanharam a crise econômica. Desta forma, optou-se por um acompanhamento sobre suas inadimplências e clientes que se encaixam em cada perfil descrito neste artigo, e entender a particularidade de cada um, para poder desenvolver métodos de cobranças e acompanhamentos individuais e coletivos e possíveis formas de recebimentos de dívidas antigas. Também entender seus métodos de cobrança e possíveis mudanças. Esse acompanhamento é feito através de questionários e entrevistas com os responsáveis pelo setor.

2.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO DA PESQUISA

O presente artigo utilizou do instrumento de pesquisa através de formulários para entender e medir as consequências da inadimplência no escritório de contabilidade, respondido pela auxiliar de contabilidade, responsável pelo sistema financeiro de cobranças. Guimarães (2002) ressalta que a inadimplência é um dos maiores problemas enfrentados. É importante que haja instrumentos de apoio às empresas para que, tanto no aspecto gerencial quanto financeiro, possam sanar esse mal que aflige muitas empresas.

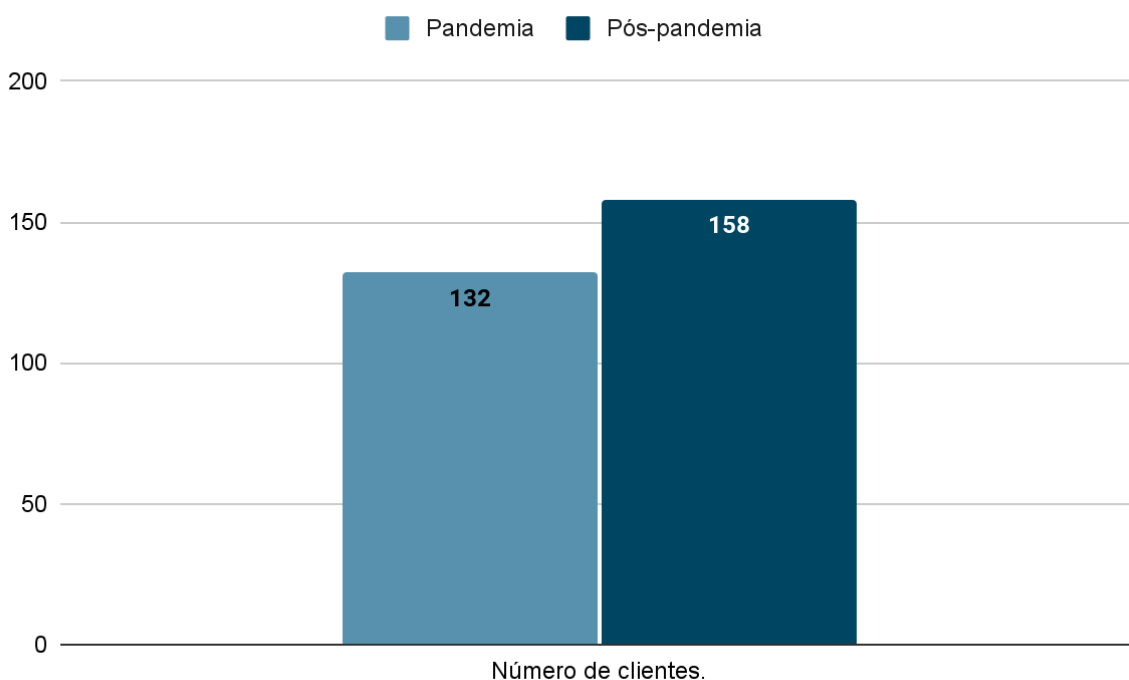
Nessas pesquisas foram abordados dados sobre clientes inadimplentes, principais motivos de inadimplência, meios de cobranças utilizados, ramo de atividades das empresas inadimplentes, métodos de negociação e comparações de anos pandêmicos e atual. Segundo Blatt (1998), inadimplente é quando a pessoa não cumpre as suas obrigações contratuais no termo convencionado, é a falta de cumprimento do contrato ou de qualquer de suas condições.

No primeiro momento, perguntou-se sobre como foi a inadimplência durante a pandemia, ocorrida principalmente entre 2020 e 2022, em questão de aumento de número de inadimplentes em relação ao ano anterior, e foi informado que não houve aumento, o que levou a próxima questão, sendo qual foi o método que encontraram para controlar os casos, respondidos que foram reformulados os valores dos honorários, com valor citado de 20% de desconto a vista, ou renegociações de parcelamento sem desconto e também prorrogações de vencimentos. Questionou-se também sobre o encerramento de prestação de serviços durante a pandemia, respondendo que não houve essa baixa de atendimentos, mantendo os

mesmo clientes. Já os motivos de inadimplência se dão em dificuldade financeira em que o país se encontrava e baixo faturamento, causado pela redução de atendimentos e prestação de serviços, que foram limitados pelo governo sobre distância mínima e quantidade de pessoas por ambiente. Com isso, temos o total de inadimplência durante a pandemia mantendo-se com o montante de 10% dos clientes de um total de 132 clientes. O valor estimado em atraso durante a pandemia se fez em R\$12.000,00.

A segunda pesquisa, fez-se com o atual cenário da empresa, aumentando o número de clientes ativos da empresa para 158. Destes com um total informado de inadimplentes nas prestações de serviços de honorários em 25 empresas, pertencentes aos ramos de atividade de indústria, comércio e serviços. Sobre o valor estimado de atrasos atuais dos clientes do escritório de contabilidade, está em R\$18.000,00, com sua maioria em honorários de valores inferiores a R\$200,00. Sobre os meios de cobrança utilizados no escritório, se faz através de boletos bancários e pagamentos à vista.

Gráfico 01: Número de clientes



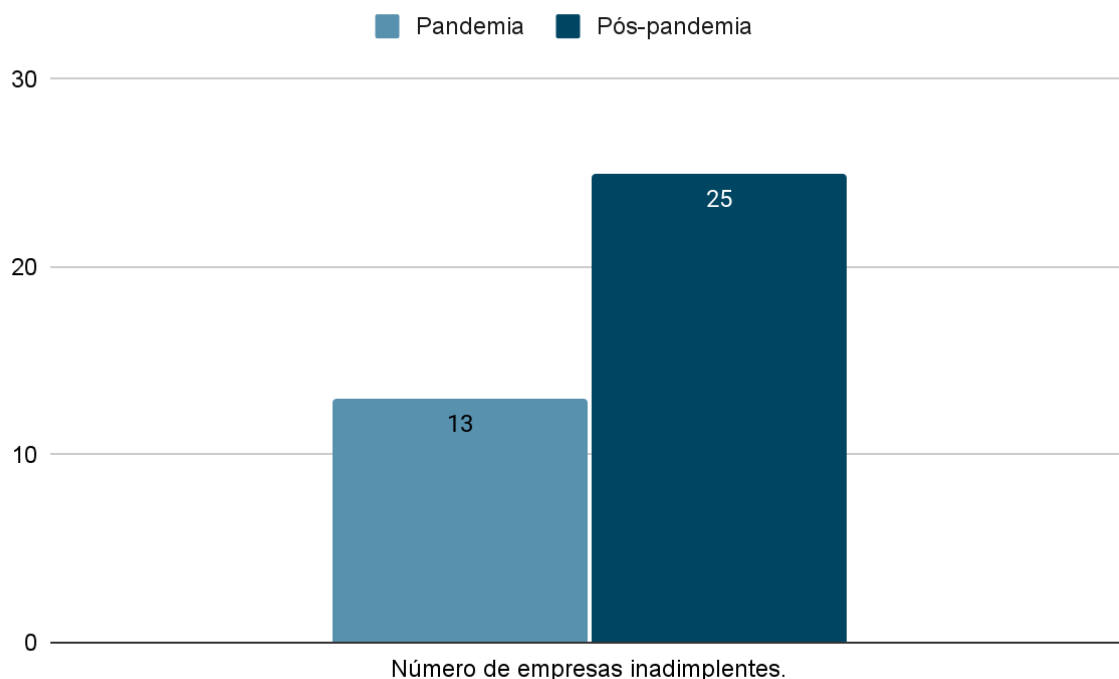
Fonte: autores, 2023

Observa-se que houve um aumento no número de clientes de 20% após a pandemia, essa evidenciada pelas novas empresas abertas, pois durante a pandemia muitos indivíduos descobriram suas profissões e assumiram frente a seus negócios. Por ser um escritório renomado e reconhecido pela cidade, por sua seriedade, tempo de mercado e profissionalismo, houveram procuras para iniciar-se as prestações de serviços.

Mendes e Toledo (2008), salientam que a empresa prestadora deve atender às necessidades dos clientes não só por meio dos atributos do conceito de serviços, mas também quanto às necessidades e expectativas em relação ao processo de prestação dos serviços.

Na mesma direção, afirma Petrocchi (2002) que é fundamental oferecer serviços corretos com cortesia e profissionalismo.

Gráfico 02: Número de empresas inadimplentes



Fonte: autores, 2023

Já em número de empresas inadimplentes houve um aumento de 92%, este evidenciado pelas dificuldades financeiras durante o período, também exemplificada pela falta de vontade de uma porcentagem dos inadimplentes em acertarem suas dívidas, por mais que receberam incentivos financeiros do governo.

De acordo com Silva (1998, p. 77), “a pontualidade do cliente no pagamento de suas obrigações é fator relevante na apuração do caráter do cliente, podendo ser identificado mediante o uso das chamadas informações comerciais bancárias”.

Tabela 01: Porcentagem de desconto de honorários

Pandemia	Pós-pandemia
20%	Não houve reformulação

Fonte: autores, 2023

Os descontos no valor de honorários se fez necessário, pois o país passava por uma pandemia e, com ela, uma crise econômica, decidido assim aplicar descontos de 20%, para que fosse possível o recebimento dos atrasos e não cumulatividade nos futuros valores a serem pagos. Após a pandemia e normalização do cenário, não manteve-se os descontos, pois já não se fazia mais necessário.

Blatt (1999, p. 106) diz que um cobrador bem sucedido deve saber como atacar, fazendo qualquer coisa para obter o seu dinheiro, sempre no limite legal e moral.

Tabela 02: Motivo de inadimplência

Pandemia	Pós-pandemia
-Dificuldades financeiras -Baixo faturamento	-Falta de planejamento financeiro -Baixo faturamento

Fonte: autores, 2023

Questionado também sobre os principais motivos de inadimplência, sendo apontados como dificuldades financeiras, falta de planejamento por parte do empresário e baixo faturamento. Conforme afirma Gitman (2002), “a inadimplência de uma empresa pode ser vista sob diversas formas e pode ter uma ou mais causas”.

E para Blatt (1999, p. 104) todas as empresas têm que lidar com clientes problemáticos, como o pagador lento, que pode ser cobrado com todas as técnicas

existentes e efetuará os pagamentos, e também com o cliente que está com dificuldade financeira, que por isso terá empecilhos para efetuar os pagamentos.

Tabela 03: Ramo de atividade das empresas inadimplentes

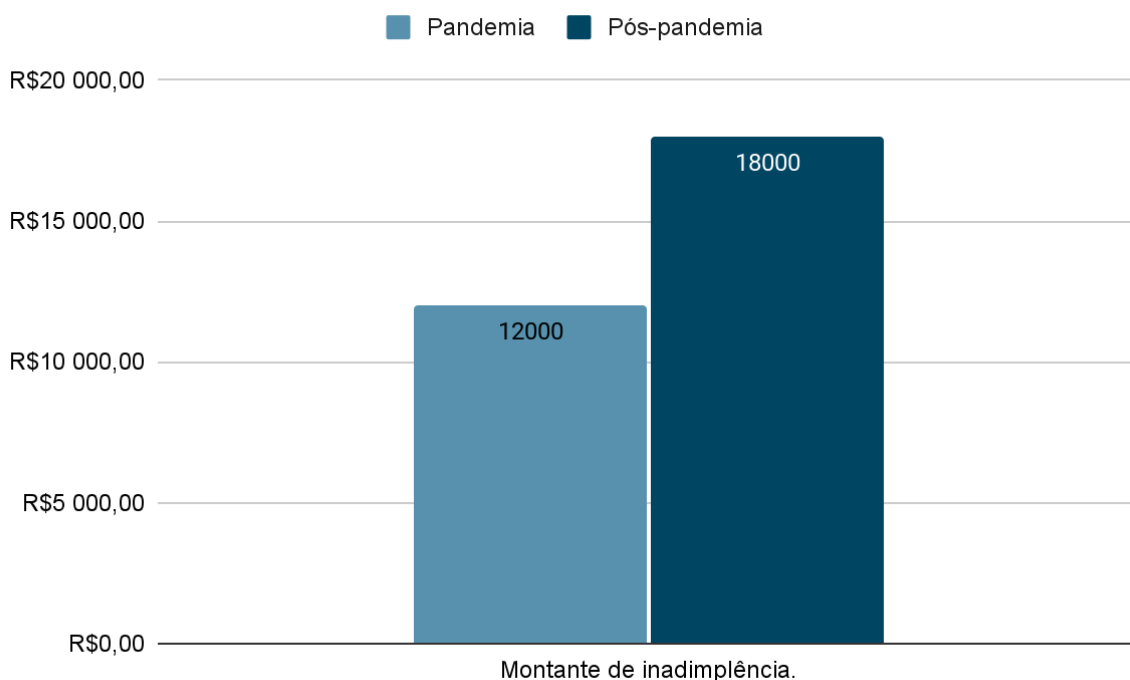
Pandemia	Pós-pandemia
-Indústria -Comércio -Prestação de serviços	-Indústria -Comércio -Prestação de serviços

Fonte: autores, 2023

Sobre o ramo de atividade das empresas inadimplentes, não há um ramo específico e mantêm-se os mesmos durante e após a pandemia, pois o escritório possui clientes de todos os ramos de atividade e depende mais dos fatores financeiros e planejamento do que dos serviços exercidos pelas empresas.

Segundo Schrickel (1997, p. 53), “as condições dizem respeito ao cenário micro e macroeconômico em que o tomador, no caso a empresa, está inserido”

Gráfico 03: Montante de inadimplência

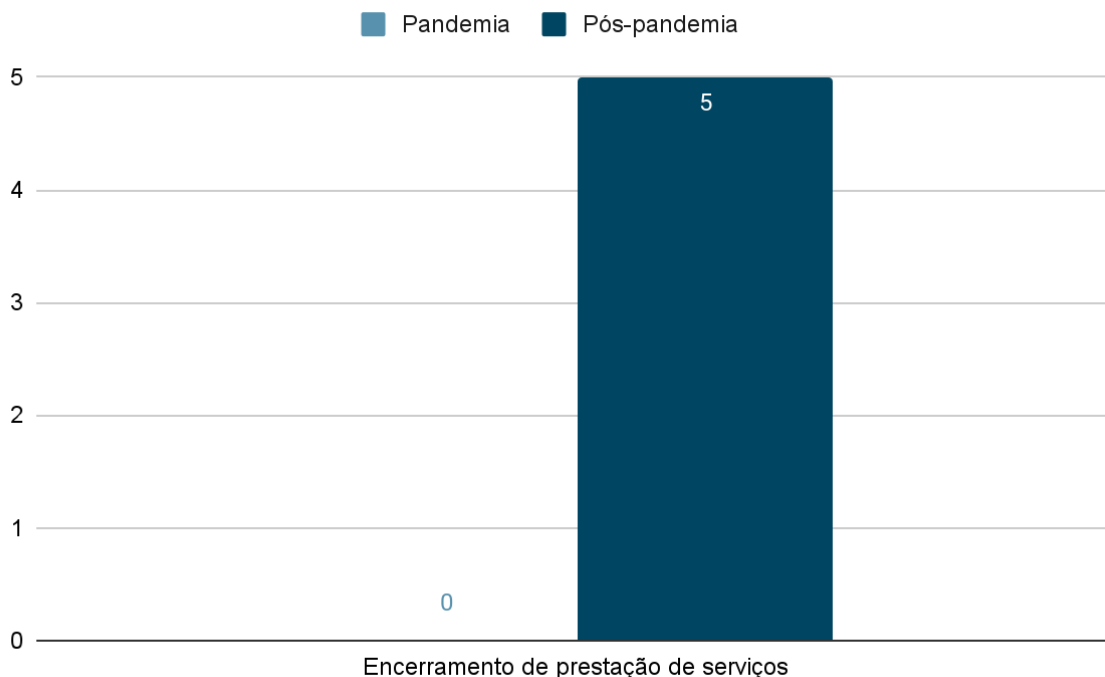


Fonte: autores, 2023

Sobre a inadimplência houve um aumento de 50%, representando R\$6.000,00. A inadimplência manteve-se durante a pandemia, pelos descontos oferecidos e negociações de pagamentos para prazos maiores, com o final da pandemia, volta-se a operar da maneira tradicional e aqueles que não possuíam capacidade financeira acabam por entrar em dívidas maiores, atrasando os serviços que se acumularam durante o período da pandemia, onde os vencimentos foram prorrogados, e os novos.

Gitman (2001, p. 518) define capacidade como “o potencial do cliente para saldar os créditos recebidos, ou seja, a capacidade de pagamento do indivíduo ou empresa”.

Gráfico 04: Encerramento de prestação de serviços



Fonte: autores, 2023

Durante a pandemia não houveram encerramentos de prestação de serviços, pois, mesmo com os atrasos, o escritório preocupou-se com as empresas clientes e continuou a atendê-los. Já no pós-pandemia, das 25 empresas inadimplentes, 5 foram deixadas de prestar serviços e não houve recebimentos dos atrasos, nem foi possível renegociações, sendo negadas pelos devedores.

Comparando-se os anos de pandemia com o atual, podemos perceber que os anos de pandemia apresentam uma inadimplência menor que o atual. Houve um aumento de 20% dos clientes totais, desproporcionais ao total de inadimplência se elevando a 50% em valores monetários.

Sobre os métodos de cobranças utilizados na empresa, sendo o boleto bancário, fez-se uma nova entrevista com a colaboradora e foi informado pela mesma que não são emitidos boletos com protesto automático, nem com mora e multa. Também foi questionado sobre desde quando utiliza-se esse método de cobrança e foi informado que desde que foi fundada a empresa em 2003, passaram a utilizar essa forma de cobrança e nunca houve alteração.

3 CONCLUSÃO

Com o presente trabalho e as amostras obtidas, conclui-se que a inadimplência sempre estará presente em todos os ramos, mas formas de diminuir essa questão na presente empresa acompanhada, seria a necessidade de uma nova forma de cobrança, atualizando seus boletos com comandos de multa, juros e protesto automático. Também houve a sugestão de novas análises para clientes que estão iniciando seu relacionamento, implantando um sistema de consultas de histórico financeiro para entender se esse é um bom pagador.

Há o objetivo de entender os casos de inadimplência e buscar sugestões para minimizar os índices de dívidas vencidas. Em questão as dívidas vencidas, se faz necessário uma cobrança mais constante e ofertas de negociação, podendo ser feita por um funcionário destinado apenas a isso ou o contrato de uma empresa terceirizada para executar esses contatos, que seria mais indicado para recuperações de créditos antigos.

Também tinha-se os objetivos de entender as causas de inadimplência, essas percebidas por serem principalmente, dificuldades financeiras nos casos regularizados e falta de caráter nos casos não resolvidos. Como objetivo de desenvolver meios de recebimento, a empresa já havia feito as cobranças e a maior parte já renegociada, algumas se fez necessário o fim da prestação de serviços. Como forma de diminuir esses índices, se deu sugestões de mudanças na forma de emissão de boletos e maior análise no início de relacionamento com novos clientes, como busca por informações de histórico bancário. Essas mudanças foram acatadas pelo proprietário, onde serão colocadas em prática a partir do primeiro

mês do próximo ano. Entende-se como um ganho muito importante com a elaboração dessa pesquisa, pois a empresa operava dessa maneira desde sua constituição ocorrida há 20 anos.

Entende-se que é necessário um novo acompanhamento após as mudanças para que haja comparações e, se necessário, implantação de mais métodos de recuperação de crédito.

REFERÊNCIAS

- BASSO, I. P. **Contabilidade geral básica**. 3. ed. Ijuí: Ed. da Unijuí, 2005.
- BLATT, Adriano. **Crédito Problemático & Inadimplência: um enfoque estratégico da cobrança, negociação e recuperação de crédito**. 2. ed. São Paulo: Editora STS, 1998
- BLATT, Adriano. **Créditos problemáticos e inadimplência São Paulo**: STS, 1998
- BLATT, Adriano. **Cobrança por telefone e negociação com inadimplentes**. 1 ed. São Paulo: Nobel, 1999.
- BRACHER, Cristiane; NEU, Márcia Adriana; BOFF, Marines Lucia. **Ética profissional: entendimento dos acadêmicos de Ciências Contábeis da Unoesc**. Revista Unoesc & Ciência – ACSA Joaçaba, v. 1. 2010
- CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo – Dando asas ao espírito empreendedor**. 4ª ed. São Paulo. Editora Manole, 2012.
- FORTES, Jose Carlos. **Manual do contabilista: uma abordagem teórico-prática da profissão contábil**. São Paulo: Saraiva, 2005
- FRANCO, Hilário. **Contabilidade geral**. 23ª edição. São Paulo: Atlas, 1997.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo, SP: Atlas, 2009.
- GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira - Essencial** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001
- GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. São Paulo: Habra, 2002.
- GUIMARÃES, Inácio Andruski, CHAVES, A.N. **Reconhecimento de padrões: metodologias estatísticas em crédito ao consumidor**. RAE Eletrônica, v. 1, n. 2, 2002.

Luiz Barreto, presidente do SEBRAE. 2014. Disponível em <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>.

Acesso em 01/11/2023

MARANHÃO, Mauriti; MACIEIRA, Maria Elisa Bastos. **O processo nosso de cada dia: modelagem de processos de trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª ed. São Paulo. Editora Atlas, 2010

MARION, J. C. **Contabilidade Empresarial**, 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARION, José Carlos. **Contabilidade empresarial**. 11. Ed São Paulo: Atlas, 2005.

MARION, José Carlos. **Contabilidade básica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARION, José Carlos. **Introdução à contabilidade gerencial**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MENDES G.H.S; TOLEDO, J.C. **Qualidade em serviços: o papel da função de desenvolvimento de novos serviços**. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba – PR. 2008

NUNES, Paulo. **Conceito de contabilidade**. Online.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho, **Rebouças de Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas**. São Paulo: Atlas, 2006

PETROCCHI, M. Turismo: **Planejamento e Gestão**. 7. Ed. São Paulo: Futura, 2002.

PINTO & CORONEL, online. 2012 Disponível em <https://seer.atitus.edu.br/index.php/raimed/article/view/1601/1254>. Acesso em 02/11/2023.

RABI, Luiz. Micros e pequenas empresas têm inadimplência recorde. 2017. Disponível https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2017/10/28/internas_economia,912323/micros-e-pequenas-empresas-tem-inadimplencia-recorde.shtml. Acesso em 17/10/2023

RIBEIRO, Osni Moura. **Contabilidade Básica**. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1992.

SÁ, Antônio Lopes de. **Teoria da contabilidade. História geral e das doutrinas da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1996.

SÁ, Antônio Lopes. **Fundamentos da Contabilidade Geral**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2005.

SCHMIDT, Paulo. **História do pensamento contábil**. São Paulo: Bookman, 2000.

SERASA EXPERIAN. **Inadimplência das empresas – número de empresas inadimplentes chega a 5,1 milhões e bate recorde, revela a Serasa Experian.**

Disponível em <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/o-que-e-inadimplencia/> . Acesso em 01/11/2023.

SILVA, Jose Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito.** São Paulo: Atlas, 1998.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da, **História do pensamento contábil:com ênfase na história da contabilidade brasileira.** 2ª edição.curitiba, Editora: Jurua ,2007

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito.** 6ª ed. São Paulo. Editora Atlas, 2008.

SILVA, Alexandre Alcantara da. **Estrutura, Análise e Interpretação das Demonstrações Contábeis.** São Paulo: Atlas. 2012

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão de gerência de empréstimos.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

TEIXEIRA, Adriano Fernandes; SILVA, Alexandre Ricardo da. **Créditos de difícil recebimento: crédito, cobrança, inadimplência e os seus tratamentos contábeis.** 1 ed. Franca: Facef, 2001.

TRENTO, A. J. **Crédito e cobrança para micro e pequenas empresas.** Guarapuava: Unicentro, 2009

APÊNDICE

1 QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

As perguntas realizadas nestes questionários foram as seguintes

QUESTIONÁRIO 01

1- Na pandemia aumentou o número de inadimplentes?

SIM

NÃO

2 - Teve reformulação de valores nos honorários na pandemia?

SIM

NÃO

3 - Qual foi a porcentagem de desconto dos honorários, e como funcionava o critério para cada empresa?

R:

4 - Houve encerramento de prestação de serviços na pandemia por conta da inadimplência?

R:

5 - Qual o montante de inadimplência na pandemia?

R:

6 - Motivo das empresas estarem inadimplentes?

R:

7- Como funcionam as renegociações das dívidas?

R:

QUESTIONÁRIO 02

1 - Número de clientes ativos?

R:

2 - Número de clientes inadimplentes?

R:

3 - Montante de clientes inadimplentes com o escritório?

R:

4 - Motivo das empresas estarem inadimplentes?

R:

5 - Meios de cobranças utilizados pelo escritório?

R:

6 - Ramo de atividade das empresas inadimplentes?

R:

7 - O escritório continua prestando serviços para essas empresas?

R:

8 - Como funcionam as renegociações das dívidas?

R: