



ESTUDO SOBRE AS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA NO COMÉRCIO DO MUNICÍPIO DE AMPÉRE- PR ¹

Eloiza Menegotti Goralski ²

Helson Marcos De Quadros Duarte ³

Keitilanger Grisa Hahn⁴

Data de protocolo: 29-11-2019

Data de aprovação:

RESUMO

De acordo com autores especialistas em finanças, pode-se afirmar que a facilidade com que as pessoas conseguem efetuar compras na utilização de créditos a prazo por parte das empresas faz com que muito ainda se apresenta índices de pessoas inadimplentes, existem vários fatores que levam a esse não pagamento, a grande maioria pela instabilidade financeira. Para evitar ou ao menos diminuir esses índices são precisos que empresas utilizem ferramentas de análise de crédito e também alternativas para que pagamentos sejam feitos em um prazo menor, ou com maiores garantias, ao invés de apenas um cadastro ou um acordo falado. A presente pesquisa teve como objetivo, levantar dados para que se avalie o perfil do inadimplente no comércio local. A metodologia desse estudo é de natureza bibliográfica, descritiva e abordagem quantitativa. Sendo aplicado no período de outubro do ano de 2019 um questionário nas empresas do ramo comercial no município de Ampére- PR escolhidas de forma aleatória. O resultado conclui-se que o perfil do inadimplente é feminino que recebe até dois salários mínimos e tem idade entre 20 e 30 anos, dessa forma serão apresentados alguns meios para que minimize esse problema no comércio local.

Palavras chave: Inadimplência. Causas da inadimplência. Ferramentas para diminuir índices de inadimplência.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, na Faculdade de Ampére – FAMPER.

² Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Ampére- FAMPER, eloizamenegotti@gmail.com

³ Acadêmico do curso de Administração da Faculdade de Ampére- FAMPER, helenbson.duarte@hotmail.com

⁴ Doutoranda em Desenvolvimento Rural Sustentável (UNIOESTE), Mestre em Desenvolvimento Rural Sustentável (UNIOESTE), Especialista em Finanças Empresariais e Docência no Ensino Superior (FAMPER), Graduação em Administração (Faculdade de Ampére) e Ciências Contábeis (Centro Universitário Católico do Sudoeste do Paraná). keitigh@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Muito se têm utilizado por empresas e instituições financeiras, métodos para que seus clientes não parem de adquirir os produtos mesmo em épocas de crises, desemprego e instabilidade financeira que os brasileiros passam atualmente. Em cidades menores essa concessão de crédito permanece de forma ainda mais expressiva, pois, alegam que o conhecimento entre as partes devedora e concedente do crédito, faz com que a dívida seja saldada mais facilmente.

Em muitas situações os consumidores têm descumprido o pagamento das suas obrigações tornando-se inadimplentes e gerando o endividamento exagerado e outras consequências financeiras. Neste sentido, a inadimplência pode ser definida como a falta de pagamento. Em termo jurídico, inadimplência é utilizada para designar uma situação de não cumprimento de uma cláusula contratual (TEIXEIRA, 2005). Se a inadimplência ocorre, recuperar o crédito é uma missão difícil para qualquer empresa, principalmente se esse problema começa a afetar o lucro da mesma.

Nesta perspectiva, tem-se o seguinte questionamento: quais os índices de inadimplência que o comércio do município de Ampére-PR apresenta? Como objetivo, a pesquisa busca evidenciar os fatores que estão acarretando o aumento da inadimplência e seus impactos que causam no comércio do município. A metodologia da presente pesquisa possui natureza descritiva, pois, descreve características de uma determinada população, neste caso, de empresas do ramo de alimento, saúde e vestuário do município, sendo este seu objeto de estudo, no qual para colher as informações de dados foi escolhido o método de pesquisa quantitativa, feito através de questionário em uma amostragem considerável para apresentar os resultados dessa pesquisa. O artigo apresenta o resultado de uma pesquisa, da qual foi composta por 16 (dezesseis) perguntas, apresentação gráfica com dados tabulados e analisados através de teorias colhidas com firmamento em referencial teórico de autores renomados na área de finanças.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 REFERENCIAL TEORICO

2.1.1 Administração Financeira

A área de finanças é muito ampla, porém, dinâmica, onde diretamente está envolvida na tomada de decisão de toda uma organização, independentemente do seu ramo de atuação. Para afirmar essa ideia Gitman (2004) diz que “administração financeira é a arte e a ciência da gestão do dinheiro” (p. 4). Ou seja, um administrador financeiro precisa saber de todos os fluxos financeiros da empresa, para assim administrar e compreender o que fazer com o mesmo.

Para complementar a ideia anterior, Ross (2009), define a administração financeira como princípio que visa “maximizar o valor corrente de cada ação existente.” (p.43). Ou seja, para o administrador que trabalha na área financeira de uma empresa que visa obter lucros é tomar decisões sem anormalidades éticas visando aumentar o patrimônio líquido da mesma.

A posição da administração de uma empresa geralmente fica com a alta direção da mesma, ou em casos de pequenas empresas pode ser controlado por contratações terceirizadas de contabilidade, para complementar essa questão de estruturação da função financeira. Ao tratar das pequenas empresas, Gitman (2004) afirma que:

[...] a função financeira geralmente é desempenhada pelo departamento de contabilidade. À medida que a empresa cresce, essa função se transforma num departamento separado e ligado diretamente ao presidente da empresa, com a supervisão do diretor financeiro. (p. 9).

O administrador financeiro com base em Gitman (2004) tem como principal função “gerir ativamente os assuntos financeiros de qualquer tipo de empresa” ainda segundo o autor, para que essa função do administrador seja feita de forma correta é preciso que cada responsável dessa área “desempenhe as mais diversas tarefas financeiras, tais como planejamento, concessão de crédito a clientes, avaliação de projetos de investimento e captação de fundos para financiar as operações da empresa.” (p.4).

Administradores financeiros precisam estar intimamente relacionados com a economia, interna e externa da organização, para Gitman (2004, p. 9) “os administradores financeiros precisam compreender o arcabouço econômico e estar atentos para as consequências da variação dos níveis de atividade econômica e das mudanças de política econômica. ” A exemplo disso, inclui que “análise de oferta e demanda estratégias de maximização de lucros e a teoria da formação de preços” (p. 9) são necessárias para uma boa gestão financeira.

Dentro de administração financeira Gitman (2004) cita algumas oportunidades de carreira para o então entendedor financeiro, “analista financeiro, gerente de investimentos, gerente de financiamentos, gerente de caixa, analista ou gerente de crédito, gerente de operações de câmbio” (p.8)

Ross (2009) cita também algumas formas de tomar decisões baseadas em algumas questões como:

[...] orçamento de capital, nessa função o administrador financeiro procura identificar oportunidades de investimento que possuem valor superior a seu custo de aquisição [...] Estrutura de capital ou estrutura financeira, refere-se à combinação entre o capital de terceiros e capital que a empresa possui. (p. 40).

Para melhor análise da empresa o autor ainda afirma, que todo e qualquer administrador na que atue na área de finanças precisa analisar com frequência o capital de giro da mesma no qual afirma que:

[..]Capital de giro, que se refere aos ativos a curto prazo da empresa, tais como estoque, e aos passivos a curto prazo, tais como pagamentos devidos a fornecedores. A administração de capital de giro da empresa é uma atividade cotidiana que assegura que os recursos sejam suficientes para continuar a operação, visando evitar interrupções dispendiosas. (p. 40).

Segundo Gitman (2004) existem quatro principais demonstrações financeiras, “demonstração do resultado do exercício; balanço patrimonial; demonstração do lucro retido e demonstração de fluxos de caixa. ” (p. 36).

2.1.2 Administração de Duplicatas a Receber

Segundo Machado (2004), o administrador financeiro tem como objetivo “maximizar os lucros esperados da empresa, e para isso ele precisa optar por uma política de crédito liberal e plenamente justificável [...]” (p.102).

Se uma empresa vende seus produtos a prazo, a principal decisão a ser tomada é referente à concessão do crédito, e segundo Machado (2004), existem três questões básicas para essa análise: “A quem vender? Quanto vender? Em que condições vender? ” (p. 102). O mesmo ainda afirma que, essa análise deve ser baseada nas fontes de informações disponíveis sobre a pessoa a vender, a senso de risco quanto a essa venda a prazo.

A empresa que decide vender por meios a prazo, deve ter ativamente dentro de sua empresa uma gestão de crédito eficiente, na qual segundo Machado (2004) é composta por algumas etapas:

“Condições de vendas: envolve prazo de pagamento, concessão ou não de desconto, etc. Seleção de crédito: é a avaliação da capacidade creditícia de cada cliente. Essa seleção é feita através de informações e análises financeira. Volume de crédito: é a determinação do volume de crédito a ser concedido a cada cliente. É uma decisão que envolve os riscos que uma empresa está disposta a aceitar. Política de crédito: é o estabelecimento dos padrões de crédito. Refere-se a que tipo de política a empresa vai adotar para efetuar a cobrança de seus créditos.” (p.102-103).

A empresa que aceita esse tipo de venda, deve aceitar seus riscos, e o administrador financeiro precisa estar preparado para lidar com a cobrança, com possíveis perdas com a capacidade de a empresa conceder esse crédito e mesmo assim obter um lucro rotativo. (MACHADO, 2004).

Para a cobrança, Machado (2004) estabelece algumas políticas de cobrança, no qual define como “conjunto de procedimentos adotados para o recebimento dos créditos provenientes das duplicatas a receber, por ocasião dos seus respectivos vencimentos. ” (p. 109). A eficiência nesse processo de cobrança terá para a empresa um reflexo no nível de inadimplência da mesma, porém, Machado (2004) ressalta que o volume de inadimplência não depende somente da política de cobrança eficiente, mas também pelos critérios utilizados na concessão de crédito.

Para efetuar cobranças, existem alguns instrumentos que ajudam nesse processo, como as “correspondências, telefone, visita pessoal, empresas de cobrança e cobrança judicial” (MACHADO, 2004, p. 111).

2.1.3 Análise de Crédito

A análise de crédito é um processo para analisar o valor que será disponibilizado ao cliente com a capacidade de pagamento do mesmo (SANTOS, 2000).

A análise de crédito é um procedimento baseado na confiança da pessoa ou empresa que o concede, no entanto, a possibilidade de perdas na hora do recebimento, para quem utiliza esse meio para vender seus produtos, é grande. Para que isso não aconteça ou ao menos para diminuir esses índices de inadimplência as instituições financeiras devem possuir um banco de dados dos clientes, e este deve estar em constante atualização, com objetivo de evitar possíveis constrangimentos, também deve conceder crédito apenas no limite adequado em que o solicitante conseguir realizar o pagamento. (GITMAN, 2002)

Na hora da análise para a concessão ou não do crédito, deve se considerar se a pessoa solicitante merece sua confiança ou não, e também estipular limites de valor e prazo para que o saldo seja liquidado. Com isso afirmam Fonseca e Naya, 2008 que crédito é uma relação de confiança.

Todo esse processo de análise antes da concessão de qualquer tipo de crédito, serve para a diminuição dos índices de inadimplência, pois, algo bem analisado e proposto ao cliente com o consentimento do mesmo, não trará problemas futuros a nenhuma das partes.

2.1.4 Inadimplência

Para definir o que é inadimplência, Sandroni (1999, p. 293) diz que é “a falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo” ou seja, o crédito que lhe é concedido não é pago dentro do que foi combinado entre as partes na hora da sua concessão.

De acordo com Silva (1998) uma das razões que levam os clientes a tornarem-se inadimplentes é pela sua incapacidade de gerar caixa para cumprir com os pagamentos, o que leva ao endividamento do devedor, que muitas vezes está inadimplente não somente em um lugar.

Por essa questão que Trento (2009, p. 59) afirma que inadimplência “decorre da concessão de crédito à pessoa insolvente e que já está sem disponibilidade financeira para fazer frente às suas dívidas vencidas, vincendas e futuras.” Para o autor a análise de crédito é de extrema necessidade para que esses índices diminuam ou tornem-se nulos.

2.2 Análise dos resultados

O primeiro gráfico foi abordado os resultados sobre qual é o maior índice de inadimplência por gênero na cidade de Ampére, conforme o gráfico pode-se afirmar que 80% dos inadimplentes são do gênero feminino e os 20% do gênero masculino.

De acordo com pesquisa realizada por CNDL/ SPC, no Brasil, de cada dez consumidores inadimplentes, observa-se que quatro são homens (42,2%) e seis são mulheres (57,8%).

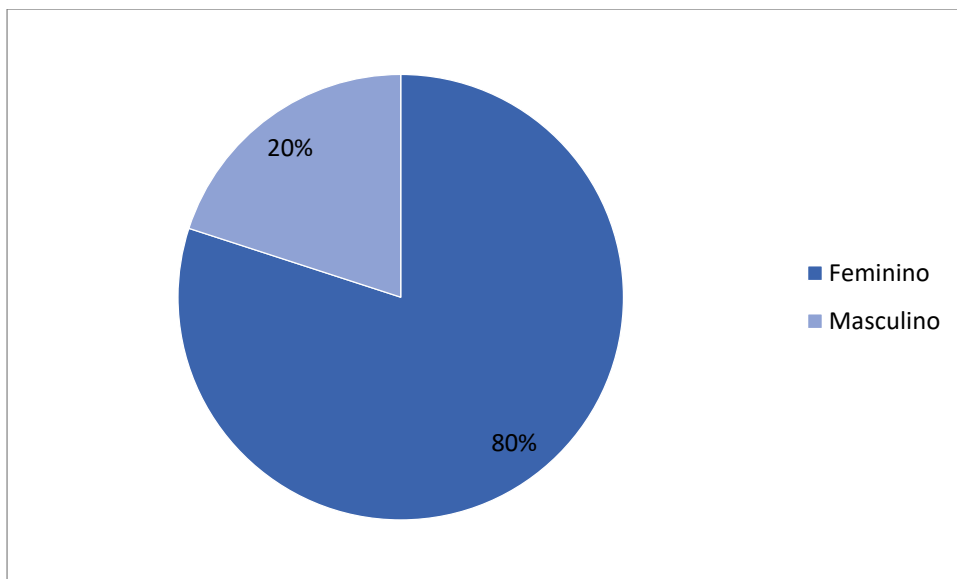
Baseado em relatos colhidos na pesquisa de campo, observou-se que as mulheres são inadimplentes pelo fato de fazerem compras com maior frequência do que os homens, sendo efetuados os cadastros em nome delas. Destaca-se algumas respostas:

“Normalmente quem realiza a compras são as mulheres da casa”

“Quando alguém da família fica doente, quem vai em busca de medicação normalmente é a mulher”

“90% dos cadastros que temos aqui são de mulheres, pois, normalmente são elas quem realiza a compra de alimentos”.

Figura 1- Inadimplência por gênero no Município de Ampére no ano 2019.

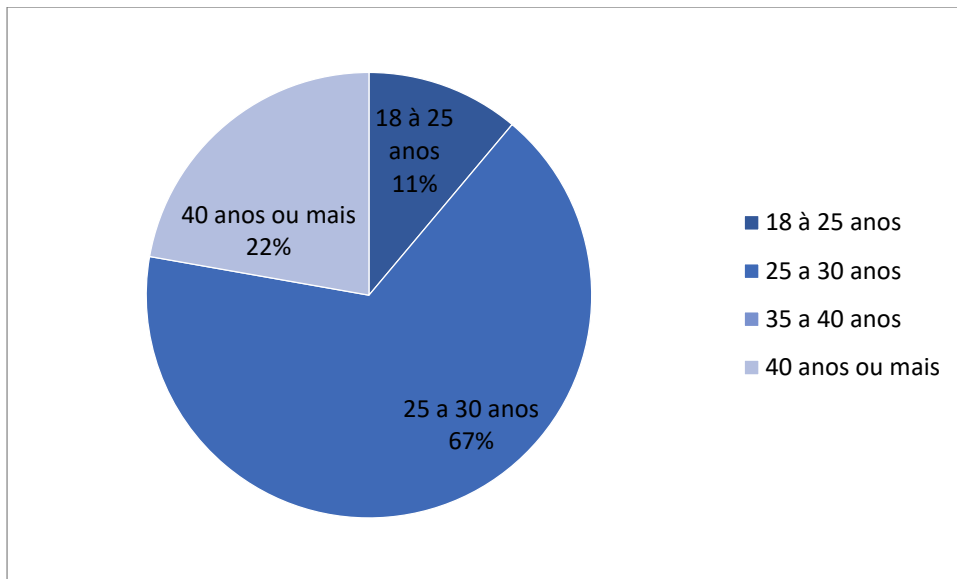


Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Na sequência das entrevistas, foi questionado sobre a faixa etária desses inadimplentes, no qual apresenta na sua grande maioria das pessoas em idade entre 25 a 30 anos, totalizando uma porcentagem entre os entrevistados de 67% . De 40 anos ou mais com 22% e de 18 à 25 anos com porcentagem de 11%.

Segundo afirmado por CNDL / SPC Brasil é destaque da população com idade entre 30 e 39 anos, nesta faixa, mais da metade (51,1%) está com restrição no nome, algo como 17,61 milhões de pessoas. Também merece destaque o fato da porcentagem significativa da população com idade entre 25 a 29 (43,7%) estar negativada. Entre os mais jovens, com idade de 18 a 24 anos, a proporção cai para 16,8%. Na população idosa, considerando-se a faixa etária entre 65 a 84 anos, a proporção é de 32,8%.

Figura 2- Inadimplência por idade no Município de Ampére no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

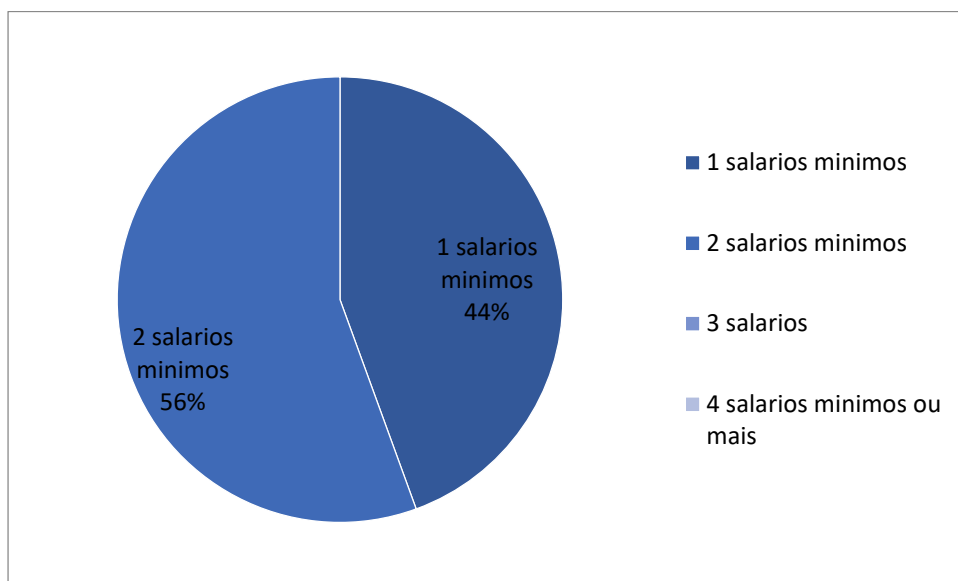
Um ponto importante para a pesquisa é saber qual a média de renda desses inadimplentes, então a renda que é apresentada com maior grau de inadimplência nos estabelecimentos comerciais são de pessoas que possui remuneração salarial de 2 salários mínimos, hoje representado pelo valor de R\$ 1.996,70.

Segundo o IBGE, o inadimplente encerrou o último mês de maio com uma dívida média de R\$ 3.239,48, somando todas as pendências em seu nome. O valor é 41%, maior que a renda média mensal do trabalhador brasileiro, de R\$ 2.291,00

Os dados com a média de dívidas em atraso foram divulgados ontem pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil). Em média, as dívidas em atraso dos inadimplentes superam em mais de três vezes o salário mínimo do país. Cada consumidor negativado têm, geralmente, duas dívidas em aberto.

Como apresentado no gráfico 3 abaixo, evidencia-se que pessoas com menor renda são as que mais ficam inadimplentes, pois, compras de produtos essenciais para a sobrevivência, como alimentação, saúde e higiene precisam ser adquiridos, e isso atinge todas as pessoas independentes da sua remuneração, o que gera o dado apresentado no gráfico abaixo, onde o maior número de inadimplentes ganha entre um a dois salários mínimos.

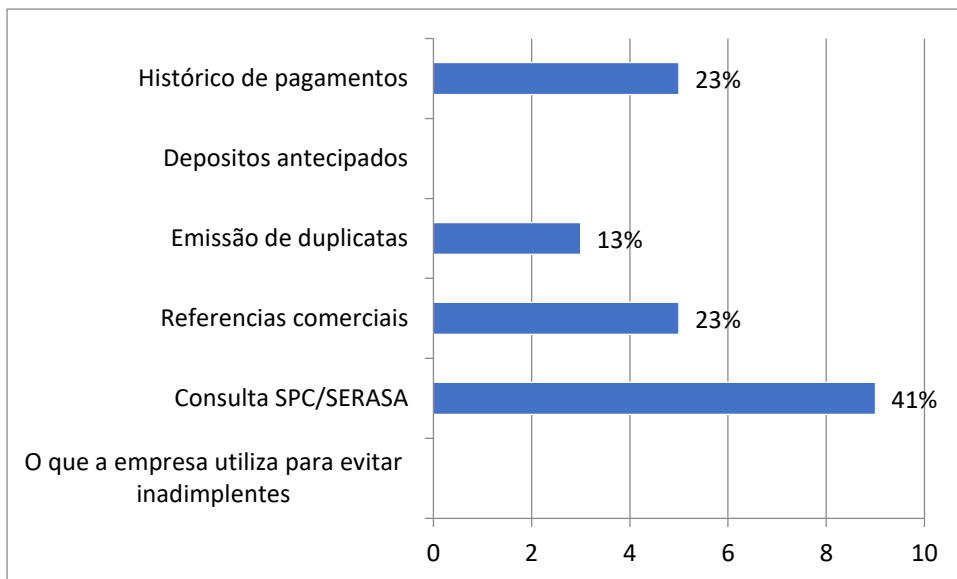
Figura 3- Inadimplência por média salarial no Município de Ampére no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Foi constatado pela pesquisa que 100% das empresas entrevistadas possui setor financeiro, e que já atuam com ações para que as empresas minimizem os índices de inadimplência, cuidando de todas as receitas e despesas das mesmas, para que não aja problemas que possam levar a falência da empresa, porém, foi constatato que essas ações ainda não reduzem significativa ou totalmente a inadimplência, nesse ponto podemos analisar que os mecanismos por eles utilizados auxiliam mas não são eficazes. As ações que são realizadas na área financeira começa na análise de crédito de seus clientes, como apresentado na pesquisa, todas as empresas também atingiram em 100% essa análise.

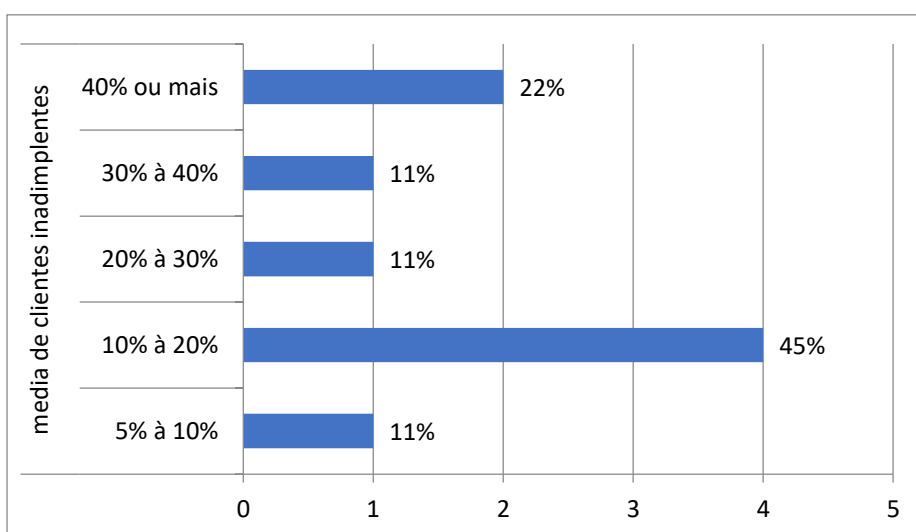
Figura 4- Métodos que as empresas utilizam para evitar inadimplentes no comércio do Município de Ampére no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Possuindo as análises de crédito para evitar inadimplentes, foi perguntado aos entrevistados sobre qual era o índice de clientes inadimplentes que possuíam, e tivemos grande maioria apresentada, tendo entre 10% a 20% de clientes inadimplentes (40%), mas também tivemos uma porcentagem significativa de empresas que apresentam um número bem maior, onde tem em torno de 40% ou mais de seus clientes inadimplentes (22%).

Figura 5- Media de clientes Inadimplentes no comercio do município de Ampére-PR



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

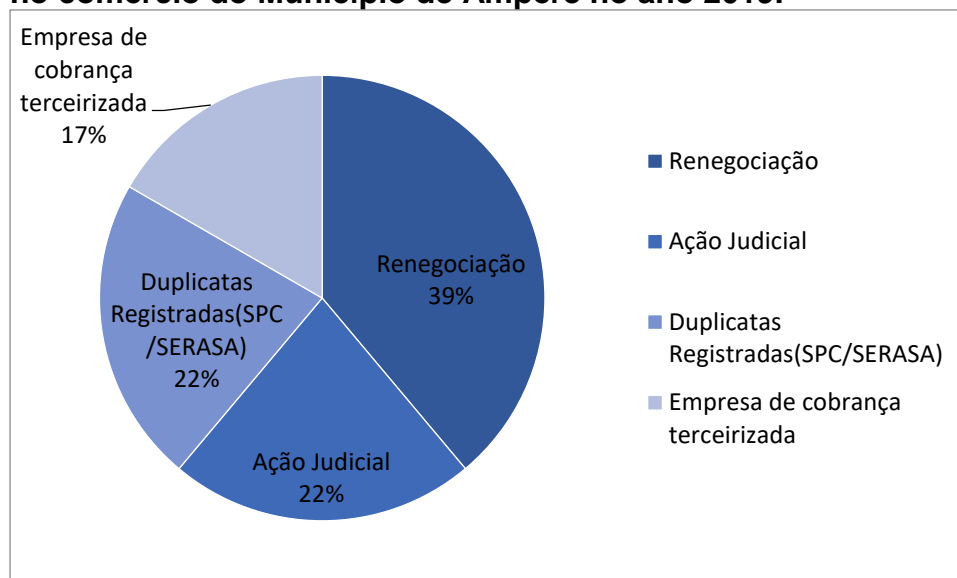
Entretanto, esses mesmos números são apresentados com um grau de recuperação, onde 40% dos inadimplentes pagam em até 50% do valor devido.

Em abordagem, os entrevistados apontam que seus clientes inadimplentes conseguem saldar suas dívidas em um prazo de 30 dias, porém, tivemos respostas que apontam que o prazo para a quitação da dívida por parte de seus clientes são de 30 a 60 dias(30%), alguns precisam de um prazo de até 90 dias (10%) para receber.

A inadimplência não tem prazo determinado para que seja considerado, mas sim é considerado quando “a falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo” ou seja, o crédito que lhe é concedido não é pago dentro do que foi combinado entre as partes na hora da sua concessão. (SANDRONI, 1999, p. 293).

Para que seja possível o recebimento dentro dos prazos apresentados no gráfico acima, as empresas fazem o uso das seguintes ferramentas: Renegociação, 39%, ação judicial e duplicatas registradas em SPC E SERASA 22%, e a menos utilizada, mas que segundo alguns entrevistados vêm contribuindo para uma melhor eficácia nas cobranças, é a cobrança terceirizada, com 17% de utilização.

Gráfico 6- Ações realizadas para recebimentos das contas inadimplentes no comércio do Município de Ampére no ano 2019.



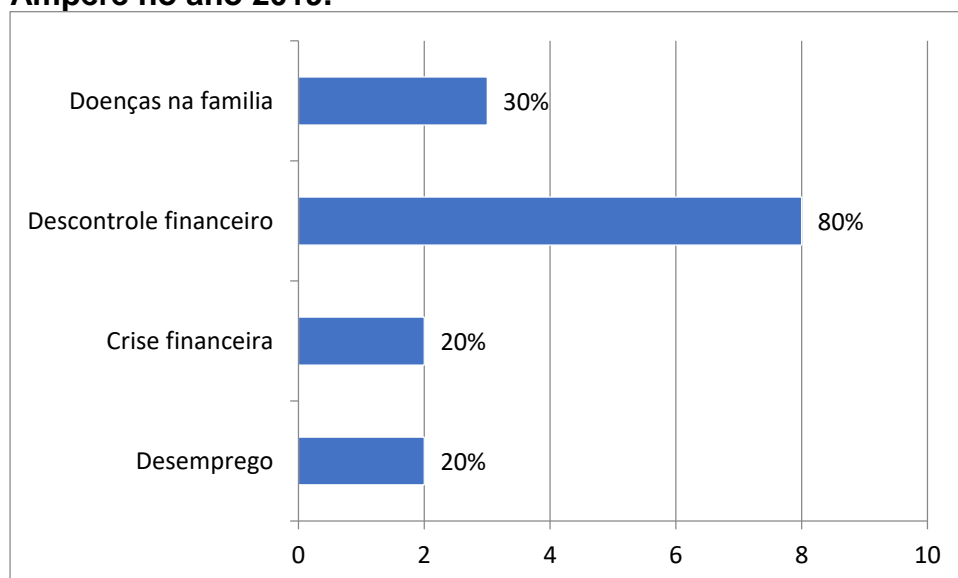
Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

No comércio varejista, na requisição de crédito para os clientes, são utilizadas quantias inferiores as de um banco, por estarem relacionadas aos valores das mercadorias vendidas, sendo que o setor responsável pela liberação de crédito deve observar estas situações e verificar a melhor forma de conceder crédito (ANGELO, 2000).

Pode ser considerado inadimplente, o cliente que atrasar o pagamento da dívida por pelo menos um dia, desta forma colocando o cliente na condição de devedor. Cada organização estabelece seus respectivos métodos para avaliar se um cliente é inadimplente (ANGELO, 2000).

Para ser possível entender o que está levando as pessoas a ficarem inadimplentes, foi perguntado aos entrevistados quais as justificativas que seus clientes dizem pelo não pagamento dessa dívida, as causas então apresentadas foram o descontrole financeiro com 80%, e o segundo motivo apontado são doenças familiares, com 30% e ainda crise financeira ou desemprego com 20% cada, na entrevista era possível que o entrevistado apontasse mais de uma resposta para essa pergunta, pois, nem sempre as justificativas por parte dos devedores são as mesmas.

Gráfico 8- Causas da inadimplência no comércio do Município de Ampére no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

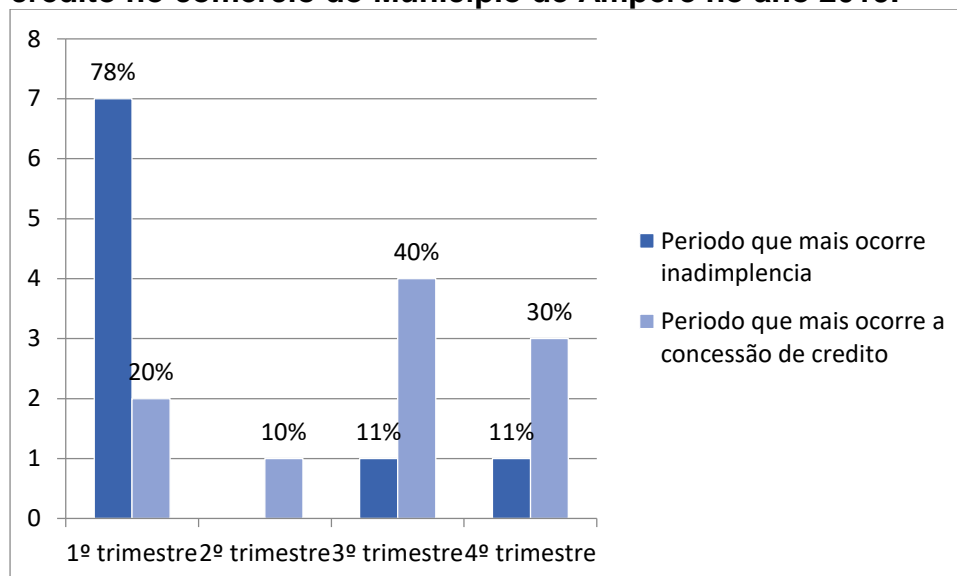
Alguns dos entrevistados afirmam que o elevado consumo e endividamento ajudam a aumentar o número de inadimplentes. Um dos comércios abordados cita que os mecanismos de controle utilizados obtêm mais controle dos vencimentos e medidas jurídicas a partir de sessenta dias do vencimento.

Segundo apontamentos que foram levantados na realização da pesquisa, provou-se que era o maior período em que comércio tinha concessão de crédito para o seu cliente, após realizar esta análise, podemos visualizar que no primeiro trimestre ocorre a elevação da inadimplência.

Uma das justificativas para que este índice seja tão alto no primeiro trimestre é que a grande parte dos entrevistados afirmam que tem maior concessão do crédito no terceiro e quarto trimestre que conseqüentemente gera o não pagamento nos meses seguintes, representado conforme gráfico abaixo.

Para entender se existe algum período específico que aumenta o nível de inadimplência e de concessão de crédito, perguntou-se na sequência da entrevista essa informação aos entrevistados.

Gráfico 9- Período que mais ocorre inadimplência e concessão de crédito no comércio do Município de Ampère no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Para Assaf Neto e Silva (2002) a organização depois que definir qual política de crédito irá utilizar, em relação ao recebimento dos empréstimos, deve partir para um segundo ponto que é a concessão do crédito. Neste segundo ponto, refere-se a todos os aspectos abordados na política de crédito, de forma particular a cada cliente.

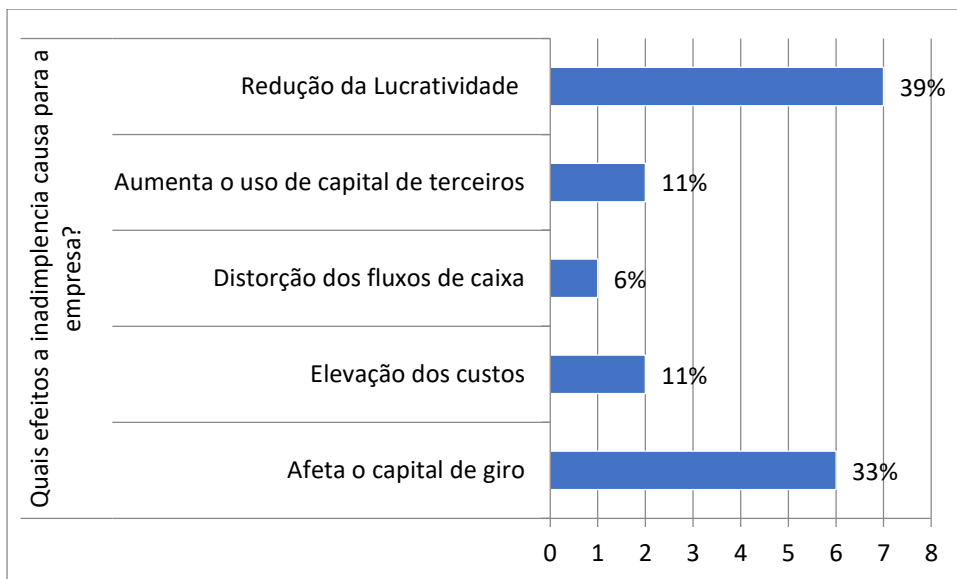
O processo de concessão de crédito em uma organização comercial está diretamente relacionado com o quanto se quer aumentar o volume de vendas de algum produto específico ou de um estipulado período de vendas. Após feita a liberação do crédito, é indispensável resolver outras questões como a forma de recebimento e prazos (SILVA, 1988).

Por consequência de estes índices apresentados as empresas do comércio local de Ampére, sofrem alguns efeitos negativos nos quais foram citados “A confiança diminui, o empresário aumenta os critérios para oferecer venda a prazo, condições e descontos. Com isso, as vendas diminuem e todos saem perdendo”, acrescentou.

De acordo com o economista Sérgio Martins, a inadimplência do consumidor, que tanto atrapalha o comércio, está atrelada a fatores ligados ao recente empobrecimento da população, o que, na prática significa a diminuição da renda e do poder de compra. (G1.GLOBO, 2019).

No gráfico abaixo a descrição dos efeitos que as empresas entrevistadas apresentam ter por causa da inadimplência, consequências essas que podem trazer sérios problemas para saúde financeira da organização ou até mesmo falência da empresa.

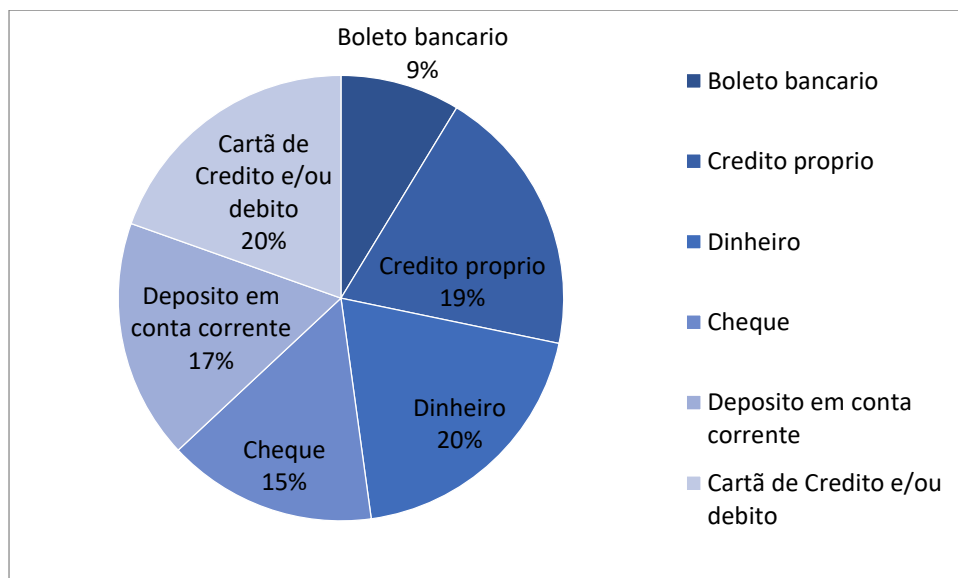
Figura 10-Problemas ocasionados nas organizações devido à inadimplência no comércio do Município de Ampére no ano 2019.



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Para que esses efeitos não ocorram é necessário que as empresas concedentes de crédito apliquem algumas políticas para cobrar seus clientes, dos quais citaram utilizar conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 11- Formas de pagamentos utilizados no comércio do Município de Ampére



Fonte: pesquisa de campo, Outubro, 2019.

Os dados apresentados no gráfico 11 acima mostram que os entrevistados utilizam várias formas para que seus clientes efetuem o pagamento de suas compras, percebemos que temos um número significativo

de empresas utilizando o cartão de crédito/débito (20%), o que garante o recebimento, pois, caso o usuário do cartão não efetuar o pagamento ao seu banco existe uma cobrança por parte deles de juros sobre o valor gasto, porém, o pagamento a empresa concedente do crédito recebe imediatamente do banco. Ainda é bastante utilizado o uso de crédito próprio (19%) método que segundo entrevistados é o que mais gera o índice de inadimplência que a empresa possui de seus clientes.

3 CONCLUSÃO

Neste estudo foi possível verificar que a cada período é importante reciclar o seu método de concessão de crédito, revendo os conceitos de risco e visando minimizar ao máximo a inadimplência. Para a obtenção desta pesquisa, a utilização da metodologia aplicada foi importante, em conjunto com os resultados obtidos de todo o referencial bibliográfico.

Desta forma foi possível concluir que quando se é observado o risco em qualquer comércio é preciso que se entenda bem a relação existente entre inadimplência, concessão de crédito, entre outros, para que cada organização possa construir uma boa política de liberação de crédito, buscando constantemente minimizar seus riscos e aumentar seus lucros.

Deve avaliar que a avaliação do risco é de grande importância para a sobrevivência da empresa no mercado, pois somente através desta avaliação será possível diminuir o número de inadimplentes.

Neste estudo verificou-se que a maior incidência de inadimplência foi pelo descontrole financeiro de pessoas em sua grande maioria no gênero feminino. Pode-se perceber que se a avaliação de cada crédito não for bem consistente, o cliente no futuro poderá se tornar inadimplente.

Identificou-se que prazo longo aumenta a probabilidade da inadimplência, sendo necessário existir uma política de concessão de crédito mais rigorosa nestes prazos, isto facilitaria a liberação de novos créditos reduzindo seus inadimplentes e concedendo um relacionamento entre cliente e empresa cada vez mais saudáveis. Relacionar os motivos de inadimplência é importante, pois, é através de sua análise que se pode verificar a existência de algum erro na hora da concessão do crédito.

Portanto, o comércio deve estar diariamente avaliando seus meios e técnicas utilizadas para a concessão de crédito, visto que o mercado sofre alterações diárias, sejam elas econômicas, políticas ou até mesmo sociais. É através destes estudos constantes, que as organizações minimizarão a quantidade de clientes ou contratos que se tornam inadimplentes.

Portanto, o mais recomendado pelos pesquisadores é que as empresas comerciais do município de Ampére passem a aderir mais apenas para pagamentos à vista ou com cartão de crédito/débito.

REFERÊNCIAS

ANGELO, Claudio Felisoni. Finanças no varejo: gestão operacional exercícios práticos com respostas. São Paulo: Atlas, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração geral e publica. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a Teoria Geral da Administração. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução a Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da administração. 3ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 1987.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração. 6ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.

DRUCKER, Peter Ferdinand. Prática da Administração de Empresas. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

REBOUÇAS, Lailson et al DA ROCHA, Ericka. FATORES INFLUENCIADORES DA INADIMPLÊNCIA E SEUS IMPACTOS: um estudo nas instituições financeiras. Disponível em: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/fatores_influenciadores_da_inadimplencia_e_seus_impactos.pdf. Acesso em: 15 nov 2019.

G1.GLOBO. Inadimplência é mais um obstáculo para comércio em Uberlândia, apontam profissionais da área. Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/triangulo-mineiro/noticia/2019/08/25/inadimplencia-e-mais-um-obstaculo-para-comercio-em-uberlandia-apontam-profissionais-da-area.ghtml>. Acesso em 15 nov 2019.

GITMAN, Lawrence J. Princípios da administração financeira. 7ª ed. São Paulo: Harbra, 2002 .

GITMAN, Lawrence Jeffrey. Princípios de administração financeira. 10ª ed. São Paulo: 2004.

HAMPTON, David R. Administração Contemporânea. 2ª ed. São Paulo: Mc. Grawhill, 1983.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Mensal de Comércio Disponível em:<

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/comercio/pmc/default.shtm> >. Acesso em: 15 out. 2019.

MACHADO, José Roberto. Administração de Finanças Empresariais. 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

MAXIMIANO, Antônio C. Amaru. Teoria Geral da Administração. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROSS, Stephen A.; Administração financeira: um olhar sobre a sua importância para os negócios. Disponível em: http://redentor.edu.br/files/administracaoфинanceiraumolharsobreasuaimportanciaparaosnegocios_16052019095452.pdf. Acesso em 14 nov 2019.

SANDRONI, Paulo. Novíssimo dicionário de economia. São Paulo: Best Seller, 1999.

SANTOS, José Odálio. Análise de crédito para empresas e pessoas físicas. Editora Atlas, São Paulo, 2000.

TEIXEIRA, J. Inadimplência no Setor Educacional. Espírito Santo: Hoper Editora, 2005.

TRENTO, Airton José. Crédito e cobrança para micro e pequenas empresas. Guarapuava: Unicentro, 2009.