



**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAMETRO  
CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**ANTONIA MACILENE SILVA NOJOSA**

**ESTUDO DE CASO SOBRE A INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA COMERCIAL:  
Aplicabilidade de indicadores nas contas a receber e provisões para clientes  
de liquidação duvidosa em uma empresa de logística.**

**FORTALEZA  
2020**

ANTONIA MACILENE SILVA NOJOSA

ESTUDO DE CASO SOBRE A INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA COMERCIAL:

Aplicabilidade de indicadores nas contas a receber e provisões para clientes de liquidação duvidosa em uma empresa de logística.

Artigo TCC apresentado ao curso de Bacharel em Contabilidade da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO – como requisito para a obtenção do grau de bacharel, sob a orientação da prof.<sup>a</sup> M<sup>a</sup>. Aline Xavier.

FORTALEZA

2020

ANTONIA MACILENE SILVA NOJOSA

ESTUDO DE CASO SOBRE A INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA COMERCIAL:

Aplicabilidade de indicadores nas contas a receber e provisões para clientes de liquidação duvidosa em uma empresa de logística.

Artigo TCC apresentada no dia 11 de junho de 2020 como requisito para a obtenção do grau de bacharel em Ciência Contábeis da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO – tendo sido aprovado pela banca examinadora composta pelos professores abaixo:

BANCA EXAMINADORA

---

Profª. Mª. Aline da Rocha Xavier  
Orientador – Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

---

Profª. Drª. Liliana Farias Lacerda  
Membro - Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

---

Profº. Esp. José Maria Alexandre Silva  
Membro - Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza

A dedicação e sabedoria da minha orientadora Profª. Mª. Aline Xavier.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que por sua infinita bondade me dá força para seguir em frente todos os dias e alcançar meus objetivos.

A Dedico este trabalho a minha mãe Maria Lucinete, por sempre está ao meu lado me apoiando.

**ESTUDO DE CASO SOBRE A INADIMPLÊNCIA NUMA EMPRESA COMERCIAL:  
Aplicabilidade de indicadores nas contas a receber e provisões para clientes  
de liquidação duvidosa em uma empresa de logística.**

Antonia Macilene Silva Nojosa<sup>1</sup>

Prof<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Aline da Rocha Xavier<sup>2</sup>

**RESUMO**

O objetivo do presente trabalho consiste em realizar uma investigação de qual é a principal causa da inadimplência dos clientes em uma empresa de logística, bem como o impacto da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) dessa empresa. Para isso, realizamos uma pesquisa bibliográfica e de campo. Inicialmente, revisamos parte da bibliografia sobre a temática do trabalho. Em seguida, foram realizadas entrevistas com os clientes inadimplentes desse período, sendo questionado qual foi a principal causa da inadimplência. Além disso, foi calculada a PCLD para o ano de 2019, a qual foi baseada em informações de relatórios da empresa. Ao final do trabalho, concluímos que a inadimplência na empresa é baixa, podendo indicar que a análise de crédito é eficaz em diminuir a inadimplência, e que esta acontece por motivos que não podem ser previstos na análise de crédito.

Palavras-chave: Diagnóstico estratégico. Informação – serviço. Planejamento estratégico.

**ABSTRACT**

The objective of the present work is to carry out an investigation of what is the main cause of customer default in a logistics company, as well as the impact of the Allowance for Loan and Lease Losses (ALLL) of that company. For this, we conducted a bibliographic and field research. Initially, we reviewed part of the bibliography on the subject of the work. Then, interviews were carried out with defaulting customers from that period, and the main cause of default was asked. In addition, the ALLL for the year 2019 was calculated, which was based on information from company reports. At the end of the work, we concluded that the default in the company is low, which may indicate that the credit analysis is effective in reducing the default, and that this happens for reasons that cannot be predicted in the credit analysis.

Keywords: Granting of credit. Default. ALLL.

---

<sup>1</sup> Graduando do curso de Enfermagem pela Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO.

<sup>2</sup> Prof<sup>a</sup>. Orientador do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Metropolitana da Grande Fortaleza – FAMETRO.

## 1 INTRODUÇÃO

A inadimplência é uma realidade vivida por empresas dos mais diferentes setores da economia. Devido ao momento de crise financeira no Brasil, ocorre um aumento da inadimplência, já que, dentre outros fatores, surge uma série de dificuldades nas finanças dos clientes. Diante disso, o profissional da contabilidade tem uma importância fundamental para desenvolver estratégias que diminuam a ocorrência de clientes inadimplentes.

A experiência mostra que, com certa frequência, alguns clientes ou não pagam suas contas em dia ou nem chegam a realizar o pagamento. Diante de situações como essas, é de fundamental importância para as empresas buscar estimar as perdas com clientes inadimplentes. Através disso, é possível realizar um melhor planejamento financeiro e um diagnóstico da saúde financeira da empresa. Tendo consciência disso, a proposta do trabalho, dentre outras coisas, é aplicar um indicador contábil para estimar essas perdas.

Nesse contexto, o presente trabalho busca responder à seguinte questão: como a análise financeira nas contas a receber e cuidadoso lançamento em provisões para devedores duvidosos contribuirão para minimização da inadimplência em uma empresa de logística?

O presente trabalho tem como objetivo geral identificar qual é a principal causa da inadimplência dos clientes em uma empresa de logística, bem como o impacto da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) dessa empresa. De modo específico, o trabalho irá avaliar os dados de inadimplência dos anos de 2016 a 2018, analisar as características comuns entre os clientes inadimplentes e observar a Provisão para Devedores Duvidosos (PDD).

O presente trabalho está dividido em cinco seções. A primeira refere-se à introdução, a segunda trata do referencial teórico, sendo subdividida em considerações sobre o que é a concessão de crédito; considerações sobre as contas a receber; o conceito de inadimplência; e a definição da Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa. A terceira parte aborda a metodologia utilizada na pesquisa. Já a quarta parte traz a análise de dados e os resultados da pesquisa, sendo feita uma breve apresentação da empresa que é objeto de estudo e das principais causas da inadimplência informadas pelos clientes entrevistados. Além disso, serão analisados



os dados de inadimplência da referida empresa dos anos de 2016, 2017 e 2018, sendo realizado o cálculo do PCLD. Ao final, a última parte consiste nas considerações finais do trabalho, onde buscaremos desenvolver uma sugestão para a diminuição da inadimplência na empresa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. Concessão de crédito**

Segundo Ferreira (2010, p. 2), crédito é uma palavra que deriva de *credere*, expressão latina que significa confiar ou acreditar. Um conceito de crédito consiste no ato de colocar à disposição do cliente (tomador de recursos) certo valor sob a forma de empréstimo ou financiamento, mediante uma promessa de pagamento numa data futura. Sobre a concessão de crédito, Marco (2011) faz as seguintes considerações:

“O público em geral, que necessita comprar bens e produtos, mas não dispõe de todos os recursos, pode valer-se do crédito que lhes possibilita adquirir tais bens mediante a promessa de pagamento futuro. Da mesma forma ocorre com as empresas que têm o interesse de ampliar suas atividades por meio da compra de equipamentos ou matéria-prima, o crédito pode ser uma forma de alavancar seus negócios. É através dos intermediadores financeiros que esses recursos são disponíveis, pois propiciam aos tomadores condições para a obtenção dos valores de que necessitam e aos emprestadores a condição para aplicarem seu capital.” (MARCO, 2011, p. 13)

A partir disso, percebemos que a concessão de crédito é uma atividade que depende da confiança no cliente. Para isso, faz-se necessário avaliar o histórico deste antes de conceder o crédito. Isto se chama análise de crédito, a qual leva alguns fatores em consideração. Segundo Ferreira (2010), o objetivo da análise de crédito é fixar procedimentos de análise, de tal forma que estes procedimentos identifiquem o grau de risco na concessão de crédito; desenvolver ferramentas racionais e objetivas

para identificar os riscos existentes nas informações e dados dos clientes capazes de diminuir o risco de inadimplência.

Como é considerado por Blatt (1999 apud Fonseca e Naya, 2008), na análise de uma operação de crédito, devem ser considerados os três principais elementos para uma boa tomada de decisão, que são:

1. **Segurança:** ao conceder crédito, o credor, pode correr um risco por confiar no cliente. Esse risco é reduzido à medida que o cliente mereça sua confiança; o credor aceita correr o risco, desde que o cliente satisfaça a segurança.
2. **Liquidez:** a probabilidade de o cliente honrar seu compromisso no prazo estipulado em contrato significa que ele tem liquidez, isto é, capacidade de pagamento. Assim, o cliente que depende da aprovação de um novo crédito para honrar outro, não satisfaz a condição de liquidez. O cliente deve ter condição de pagar seu crédito com os resultados obtidos por ele na negociação da mercadoria adquirida por esse crédito, se isso não acontecer, ele corre o risco de entrar numa bola de neve a fim de conseguir novos créditos para sanar os primeiros.
3. **Rentabilidade:** de um modo geral, as empresas no sistema capitalista devem visar à obtenção de lucro para a expansão de suas atividades, por isso, a concessão de crédito deve ser rentável para não comprometer o resultado do credor. De nada irá adiantar uma operação segura e líquida, se não for rentável. A realização de operações não rentáveis pode trazer ao credor, num longo prazo, comprometimento da própria liquidez.

Por outro lado, a concessão de crédito pode se basear nos chamados C's do crédito, sendo esses: Caráter, Capacidade, Condições, Capital e Colateral. Estes pretendem dar informações acerca das características do perfil do cliente que será analisado para a concessão de crédito. Segundo Gitman (1997 apud DE BRIDA, 2016), os C's do crédito podem ser definidos do seguinte modo:

1. **Caráter:** É a disposição e a reputação do cliente de honrar os seus compromissos. Em outras palavras, refere-se à sua intenção de pagar.

2. Capacidade: Habilidade em converter investimento em receita, é a habilidade, a competência empresarial do indivíduo ou do grupo de indivíduos e o potencial de produção ou comercialização da empresa.
3. Condições: Impacto de fatores externos sobre a fonte geradora de receita.
4. Capital: refere-se à situação financeira da empresa ou do indivíduo, no que diz respeito aos seus bens e recursos possuídos para saldar seus débitos.
5. Colateral: refere-se à capacidade do cliente em oferecer garantias complementares.

Como podemos perceber, a operação de concessão de crédito envolve a confiança na capacidade do cliente de realizar o pagamento do bem ou serviço negociado. Desse modo, esta é uma operação das empresas que possui um risco, mas que pode ser diminuído por uma boa análise do histórico do cliente para que seja realizada a concessão do crédito. Assim, é necessário avaliar se o cliente possui condições financeiras de honrar o seu compromisso e se ele é um bom pagador.

## **2.2. Contas a receber**

Como é exposto por Linhares et al. (2012, p. 392), a concessão de crédito é uma forma de facilitar as vendas. Quando uma empresa comercializa bens ou serviços, pode receber o pagamento à vista ou esperá-lo durante um período de tempo, isto é, conceder crédito, o qual irá corresponder às contas a receber.

## **2.3. Conceito de Inadimplência**

Segundo Bergamini (2017), a inadimplência trata-se do não pagamento de um encargo financeiro dentro de uma data de vencimento preestabelecida.

A inadimplência consiste basicamente no descumprimento de uma obrigação financeira. Ela acontece quando um cliente não realiza o pagamento de uma operação de crédito na data prevista.

Numa empresa comercial, conceder crédito com mais facilidade aumenta o volume de vendas, mas gera mais investimentos em contas a receber e mais problemas de recebimento. Segundo Bernardes e Reis (2009), diversos fatores ocasionam maiores índices de inadimplência, sendo alguns desses:

- 1) Alta dos juros;
- 2) Aumento dos preços dos alimentos;
- 3) Aumento da inflação;
- 4) Desemprego;
- 5) Falta de controle nos gastos;
- 6) Redução de renda;
- 7) Doenças;
- 8) Má fé.

A partir do que foi apresentado, é possível observar que a inadimplência é um acontecimento que faz parte da vida das empresas e que depende de vários fatores. Existem diferentes causas para a inadimplência, sendo esse um problema que não é tão simples como parece.

#### **2.4. Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa**

Em meio à concessão de crédito, existe a possibilidade da ocorrência de prejuízos, em virtude de clientes devedores não liquidarem seus compromissos com a empresa. No livro *Contabilidade introdutória*, Ludícibus, juntamente com outros autores, expõe que quando se torna comprovada a real impossibilidade do pagamento de suas dívidas são esses devedores considerados pela Contabilidade *devedores insolváveis*.

Ainda na mesma obra, é destacado que a prática comercial indica que é comum o aparecimento de devedores insolváveis, de modo que muitas vezes é possível prever o aparecimento de algum prejuízo. A Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) é uma estimativa de perda provável, e não de uma perda já totalmente líquida e certa.

Segundo Ludícibus et al. (2010, p. 200), essa provisão pode ser calculada, pelo menos, de três modos:

a) Pela análise individual dos devedores, verificando-se em cada caso a possibilidade de recebimento futuro. Essa análise deve levar em consideração, principalmente, os débitos já vencidos e os pertencentes a pessoas ou empresas que estejam em dificuldades financeiras. Evidenciados os débitos de liquidação duvidosa, são eles somados, do que resulta o valor a ser adotado para a constituição da provisão.

b) Pela determinação da provisão mediante a aplicação de uma percentagem sobre vendas. A percentagem deve ser escolhida com base na experiência anterior da empresa. Suponhamos que certa empresa tenha realizado, durante o ano de X8, um total de R\$ 100.000 de vendas e que, examinando seus registros anteriores, se constatou o seguinte:

Ano	Vendas	Prejuízos com Devedores Insolváveis Ocorridos no Ano Imediatamente Posterior	Percentagem dos Prejuízos sobre as Vendas
X7	80.000	640	0,80%
X6	50.000	310	0,62%
X5	<u>40.000</u>	<u>240</u>	<u>0,60%</u>
	<u>170.000</u>	<u>1.190</u>	<u>0,70%</u>

Figura 1 - Exemplo cálculo PCLD

Fonte: Ludícibus et al. (2010, p. 200).

Aplicada a percentagem média de 0,70% sobre o valor das vendas de X8, obtém-se a importância de R\$ 700, que constituirá a provisão para fazer face às perdas de X9;

c) Pela determinação da provisão mediante a aplicação de uma percentagem sobre o saldo dos créditos a receber no fim do ano.

No presente trabalho, calculamos o PCLD a partir da segunda forma apresentada acima. A partir dessa forma, as provisões perdas com clientes podem ser calculadas do seguinte modo:

1º passo: calcular a percentagem da inadimplência dos três últimos períodos (anos);

2º passo: calcular a percentagem média da inadimplência nesses três períodos;

3º passo: aplicar essa percentagem ao total de vendas do ano seguinte a esses três últimos anos.

Tendo o valor total de vendas do ano posterior aos três últimos períodos, calculamos que as provisões de perdas com clientes serão provavelmente a percentagem média referente a esse valor.

### **3 METODOLOGIA**

Para alcançar os objetivos do presente trabalho, nossa pesquisa foi realizada através de uma metodologia e de procedimentos planejados com antecedência. Acerca da metodologia científica, Praça (2015) faz as seguintes considerações:

“A metodologia científica é capaz de proporcionar uma compreensão e análise do mundo através da construção do conhecimento. O conhecimento só acontece quando o estudante transita pelos caminhos do saber, tendo como protagonismo deste processo o conjunto ensino/aprendizagem.

Pode-se relacionar então metodologia com o 'caminho de estudo a ser percorrido' e ciência com 'o saber alcançado'. " (PRAÇA, 2015, p. 73)

Com base nas palavras da autora, temos que a metodologia é justamente o caminho que o estudante, ou pesquisador, deve percorrer para desenvolver um estudo e, assim, fornecer conhecimento sobre alguma questão. Ainda segundo Praça, o método científico deve estar baseado em um conjunto de etapas realizadas através de técnicas bem definidas, sendo necessário que, antes de qualquer coisa, o pesquisador tenha como verdade que método e técnica se diferenciam entre si.

Segundo Rodrigues (2007), existem seis modalidades de pesquisa, sendo essas:

1) Pesquisa exploratória: Seu objetivo é a caracterização inicial do problema, sua classificação e de sua definição. Constitui o primeiro estágio de toda pesquisa científica.

2) Pesquisa teórica: Tem como objetivo ampliar generalizações, definir leis mais amplas, estruturar sistemas e modelos teóricos, relacionar e enfeixar hipóteses.

3) Pesquisa aplicada: Tem como objetivo investigar, comprovar ou rejeitar hipóteses sugeridas pelos modelos teóricos.

4) Pesquisa de campo: É a observação dos fatos tal como ocorrem. Não permite isolar e controlar as variáveis, mas perceber e estudar as relações estabelecidas.

5) Pesquisa experimental: Objetiva criar condições para interferir no aparecimento ou na modificação dos fatos, para poder explicar o que ocorre com fenômenos correlacionados.

6) Pesquisa bibliográfica: Recupera o conhecimento científico acumulado sobre um problema.

A presente pesquisa pode ser considerada como pesquisa bibliográfica e de campo. Em primeiro lugar, ela é bibliográfica, pois foi realizada uma investigação de parte do conhecimento acerca da inadimplência, que é a temática do trabalho. Por outro lado, é uma pesquisa de campo, já que busca verificar como acontece a

inadimplência em uma empresa específica, observando como esse fato ocorre na empresa.

A metodologia desta pesquisa consistiu na realização de entrevistas com os clientes inadimplentes no período de 2016 a 2018, sendo perguntado qual foi a principal causa da ocorrência da inadimplência. Além disso, tivemos acesso aos relatórios da empresa de contas a receber do mesmo período, bem como dos valores totais das vendas. Com essas informações, calculamos as perdas estimadas com os clientes devedores para o ano seguinte ao período, o ano de 2019.

## **4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS**

### **4.1. Apresentação da empresa Victória Logística e Transportes Ltda**

A empresa Victória Logística e Transportes Ltda, localizada na Rod BR 116 Km 23, - Camará - Aquiraz, CE, atua na prestação de serviços nas áreas de vendas, logística e crédito e cobrança, trabalhando de forma terceirizada para a empresa de Nestlé Brasil Ltda. O principal objetivo da organização no mercado que ela atua é se tornar a pioneira em distribuição dos produtos que ela oferece, alcançando as demais localidades e Estados. Atualmente, os seus produtos são vendidos na região metropolitana de Fortaleza e no interior do Estado do Ceará.

O diferencial que a empresa possui é a facilidade para a realização do pedido. Possuímos um grupo de vendedores e supervisores que são responsáveis por determinados distritos.

A história da empresa começa num comércio localizado na Rua Governador Sampaio. Constitui-se num empreendimento no ramo de distribuição de produtos de higiene e perfumaria. Nesse local, o jovem Orlando Pontes viu a possibilidade de implantar um empreendimento de grande sucesso, e assim iniciou a história da Comercial Ibiapina.



Em julho de 1991 a Comercial Ibiapina Ltda sai do centro atacadista de Fortaleza para a BR 116, buscando dedicar-se à distribuição de uma ampla gama de produtos, com base numa estrutura de vendas direta aos clientes. Para tal, adquiriu um terreno de 5.000 m<sup>2</sup> de área coberta, dos quais 3.000 m<sup>2</sup> eram dedicados à armazenagem. Em 1999, inauguramos a Filial do Piauí: um centro de distribuição em Teresina – PI com 2.000 m<sup>2</sup>, à base de equipamentos automatizados em estrutura paletizada, que atende a capital e municípios do interior do estado.

Posteriormente, mudou-se buscando maior crescimento para a unidade e visando melhor qualidade nos serviços e de vida para os funcionários.

O crescimento do negócio foi tão grande que em 2003 teve a necessidade de iniciar no ramo da logística, abrindo, assim, a empresa Victória Logística e Transportes Ltda, onde seu maior foco seria atender exclusivamente os seus clientes. Porém, a sua trajetória não parou por aí. Por volta de março de 2009, a Victória Logística ganha a exclusividade de uma grande empresa Chocolates Garoto S/A em todo Ceará, realizando todo o processo desde a venda até a entrega desta grande marca. Este processo durou até dezembro de 2018 quando a Nestlé oficializou a compra da Chocolates Garoto.

Diante das novas mudanças, Orlando Pontes Magalhães teve que adaptar e reorganizar seus processos, pois no início deste ano de 2019 sua responsabilidade aumentaria. Além de atender a seus clientes, a Victória Logística e Transportes se torna o único representante das cidades metropolitanas do Ceará da marca Nestlé Brasil Ltda, Chocolates Garoto e Purina.

## **4.2. Coleta e análise de dados**

Buscando investigar as principais causas da inadimplência entre os clientes, foi realizada uma entrevista com 15 dos clientes inadimplentes no período dos anos de 2016 a 2018. Para isso, foi realizada uma consulta ao banco de dados da empresa para localizar os contatos desses clientes. A entrevista se concentrou na seguinte questão: Qual o principal motivo para esta inadimplência?

Segue abaixo um gráfico com a porcentagem das causas da inadimplência informadas pelos clientes:



Gráfico 1

Fonte: Autora.

Como podemos observar no gráfico acima, 47% dos clientes relataram que se tornaram inadimplentes por que não tiveram o retorno das vendas a prazo, ou seja, venderam a prazo, mas os seus clientes não honraram os compromissos; já 20% deles informaram que fecharam os seus negócios, enquanto que 6% devido ao falecimento do proprietário, 6% informaram que a dívida pertencia ao antigo proprietário do estabelecimento, 7% afirmaram que muitos clientes não pagaram, 7% por dificuldades financeiras e 7% informaram que não pagaram porque a empresa não dispensou os juros.

Por outro lado, tivemos acesso aos relatórios de contas a receber dos anos de 2016 a 2018, nos quais foi possível observar um certo padrão de inadimplência entre os clientes desse período:



Gráfico 2

Fonte: Autora.

Como é exposto no gráfico acima, no ano de 2016 a inadimplência foi de 0,07% em relação ao total de vendas, já em 2017 caiu para 0,069% e em 2018 subiu para 0,073%. Desse modo, percebemos que a inadimplência entre os clientes é baixa e que geralmente permanece próxima ao mesmo valor, que está abaixo de 1% e acima de 0,06%.

Abaixo segue uma tabela com alguns dos valores necessários para o cálculo do PCLD:

Ano	Vendas	Contas a receber	Porcentagem dos prejuízos sobre as vendas
2016	131.164.249,41	92.900,52	0,07%
2017	121.740.609,10	85.041,16	0,069%
2018	111.280.541,11	81.489,88	0,073%

Figura 2 - Cálculo PCLD

Fonte: Autora.

A partir dos valores apresentados para a porcentagem da inadimplência em cada ano, chegamos à porcentagem média da inadimplência nesses três períodos de 0,07%. Além disso, no ano de 2019, o total de vendas foi de R\$ 107.297.106,16. Com isso, podemos calcular o PCLD aplicando essa porcentagem ao valor total das vendas de 2019. Sendo assim, 0,07% de 107.297.106,16 equivale a 75.107,97. Desse modo, podemos estimar as prováveis perdas com clientes de liquidação duvidosa para o ano de 2019 no valor de R\$ 75.107,97.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da presente pesquisa, concluímos que as principais causas da inadimplência, relatadas pelos clientes da empresa, foram por não terem o retorno das suas vendas a prazo (47% dos clientes), e por terem falido e fechado o seu

comércio (20% dos clientes). Em uma análise de crédito, é difícil prever que um cliente vai ter problemas com suas vendas a prazo ou que vai falir. Nesse sentido, os principais motivos da inadimplência na empresa foram por fatores externos que fazem parte da realidade dos negócios, mas que nem sempre podem ser estimados com precisão.

Por outro lado, foi possível observar que a inadimplência dos clientes na empresa Victória Logística e Transportes Ltda no período de 2016 a 2018 foi baixa, sendo, em média, de 0,07%. Isso pode ser uma prova de que, mesmo com a ocorrência da inadimplência, a análise de crédito realizada na empresa consegue ter eficácia, já que é capaz de diminuir o risco de clientes inadimplentes.

Com base nesses resultados que se referem aos nossos objetivos específicos, consideramos que a análise financeira das contas a receber, bem como o cálculo das prováveis perdas com clientes de liquidação duvidosa, não são suficientes para diminuir a inadimplência se não estiverem acompanhados de um conhecimento acerca do perfil dos clientes. Como vimos, o PCLD é uma medida das prováveis perdas com clientes, cabendo à análise de crédito a tarefa de avaliar o risco da concessão, tendo como base o conhecimento das principais causas da inadimplência. Diante da pesquisa, acreditamos que para diminuir a inadimplência é necessário fazer uma análise de crédito mais rigorosa que seja capaz de verificar a saúde financeira da empresa do cliente que solicita o crédito.

## REFERÊNCIAS

**Contabilidade introdutória** / equipe de professores da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP; coordenação Sérgio de Iudícibus. - 11 ed. - São Paulo: Atlas, 2010.

BERGAMINI, Giovana. **O que é inadimplência e como controlá-la?** (2017) Disponível em:<<https://www.erpflex.com.br/blog/o-que-e-inadimplencia>>. Acesso em: 01/05/2020.

BERNARDES, A. C. B. e REIS B. T. C. V. **Administrando a inadimplência em tempo de crise**. Lins - São Paulo, 2009.

DE BRIDA, Luciane. **Estudo de caso sobre a gestão da inadimplência em uma empresa do ramo de materiais de construção (Monografia)**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato branco, 2016.

FERREIRA, João Francisco de Assis. **Análise de Crédito/** João Francisco de Assis Ferreira/ Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2010.

FONSECA, Andréia Pereira da; NAYA, Ariane Carvalho; **A importância do departamento de crédito no desempenho da empresa Bertin S/A – Divisão Higiene & Beleza** / Andréia Pereira da Fonseca; Ariane Carvalho Naya . – – Lins, 2008.

LINHARES, T. S. et al. Política de cobrança de contas a receber: um estudo de caso no comércio varejista de materiais de construção. **Revista Eletrônica: Sistemas & Gestão**, p. 392-401, 2012.

MARCO, D. M. **Estudo sobre fatores subjetivos na concessão de crédito numa agência bancária de Caxias do Sul (Monografia)**. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2011.

PRAÇA, F. S. G. Metodologia da pesquisa científica: organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão. **Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”**, 08, nº 1, p. 72-87, 2015.

RODRIGUES, William Costa. **Metodologia científica**, 2007. Disponível em: <[https://hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Rodrigues\\_metodologia\\_cientifica.pdf](https://hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Rodrigues_metodologia_cientifica.pdf)>. Acesso em 25/04/2020.