



## **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO ANÁLISE DE CRÉDITOS INADIMPLÊNCIAS DOS SETORES LOJISTAS.**

Daiane Kely Vieira dos Santos, Nilton Ângelo de Moura

daianekely25vs@gmail.com, niltondemoura@gmail.com

Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Administração  
Goianésia – GO

**RESUMO** – O presente resumo tem como objetivo informar sobre a importância do departamento de análise de crédito, o modo de cobrança com as inadimplências, e paradigmas para desfazer dentro da organização trazendo melhores resultados. O conhecimento da cultura estabelecida na empresa busca melhorar as atividades realizadas, pelos seus colaboradores, com trabalho mais bem elaborados e com eficiência e eficácia, observando soluções para condições de trabalho que seja visado novas fontes de aprimoramento com a necessidade de aspectos internos a serem moldados com planejamento e organização, assim ter o controle e dirigir com coerência os conflitos e pontos fracos a serem estudados a seguir. Com a pesquisa, indicadores apontam sobre a inadimplência alta que afeta os resultados mais positivos da empresa.

**Palavras-Chave** – Cultura Organizacional, Inadimplência, Análise de Crédito.

### **ADMINISTRATIVE DEPARTMENT ANALYSIS OF DEFAULT CREDITS OF THE LOJIST SECTORS.**

**ABSTRACT** - This article aims to inform about the importance of the credit analysis department, the method of collection with delinquency and the paradigms to be undone within the organization, bringing results. The knowledge of the culture in the company seeks to improve the activities carried out, through its employees, with the best work done and with efficiency and efficiency, the solutions for working conditions are improved and the sources of improvement with the need to be molded with planning and organization, as well as control and direction with the coherence and weaknesses to be studied below. With a survey, the indicators point to a high delinquency that the company's most positive results.

**KEYWORDS** – Organizational Culture, Default, Credit Analysis.

## II. INTRODUÇÃO

A empresa de varejo de eletrodoméstico que está sendo analisada e todas as outras no geral possuem esse mesmo problema dentro da organização, precisando passar por uma estrutura para otimizar os resultados e se destacar das demais filiais existente, será relatado o que há de anormalidade dentro da organização e onde precisa um pouco mais de cuidados, sendo assim ficam sugestões para um possível melhoramento. Quebrando paradigmas na gestão das pessoas fortemente incorporado dentro da empresa.

O grande objetivo da Gestão de Pessoas é formar e consolidar equipes que sejam cada vez mais produtivas e comprometidas com os objetivos e estratégias estabelecidas pela organização. É importante ressaltar que para conseguir alinhar uma equipe deve utilizar adequadamente algumas estratégias, tais como: processos seletivos, atividades de treinamentos, cursos de aperfeiçoamento e desenvolvimento de habilidades individuais. (CHIAVENATO, 2008. p.11).

Então pode se perceber que a necessidade de conhecer a fundo as normas da empresa aprendendo passo a passo e importante para um bom desenvolvimento, os treinamentos são importante e vale ressaltar que os resultados vem de toda a equipe com isso tem que gastar um tempo importante para o alinhamento da equipe para ser eficaz. Nesses processos, transmitem-se a cultura da organização e os modos de comportamento que os novos participantes deverão adotar para viver dentro dela.

## III. METODOLOGIA

A pesquisa é realizada na loja de varejos de eletrodomésticos na cidade de Goianésia, com várias filiais a coleta de dados veio através da gerente da loja, apresentando também planilhas e fichas de relatórios do sistema da empresa, agregando elaborações de artigo, foi utilizada pesquisas nas bases de dados online.

## IV. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU DISCUSSÕES

Os paradigmas organizacionais refere-se aos valores e às crenças que são compartilhados pelos membros de uma organização e que influenciam o comportamento das pessoas, definindo a base costumeira pela qual a organização se vê e visualiza o ambiente. E uma modelo um padrão a ser seguido, muitas vezes começados pelos próprios gestores.

Segundo Trento Apud Paiva (1997. p. 63) “A função financeira de crédito é administração de ativos com a disposição de assumir riscos, visando obter o melhor resultado possível”.

25 a 27 de outubro de 2018

Cada vez que um banco concede um empréstimo ou um financiamento está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento. As razões que levam o cliente ao não cumprimento da promessa podem estar relacionadas ao seu caráter, a sua capacidade de gerir os negócios, aos fatores externos adversos ou a sua incapacidade de gerar caixa. Mesmo a garantia não devendo ser o fator decisivo para concessão do empréstimo ou de um financiamento, alguns tipos de operações devem ser respaldadas por garantias que equilibrem e compensem as fraquezas relacionadas às demais variáveis implícitas no risco de crédito. (SILVA, 1998. p. 54).

Com isso a inadimplência atinge vários setores, bancos, créditos lojistas. Loja de varejo assume também o risco de empregar a mercadoria para o cliente e não ver mais o produto ou mesmo dinheiro, por isso que a análise de crédito vem para tentar ser o mais cheio de informações possível do cliente, e mesmo assim muitas vezes não garante a quitação da compra ou solução da dívida.

De acordo com Schroder, as cooperativas de créditos estão sujeitas ao risco como podemos observar:

[...] os problemas relativos à informação assimétrica e à seleção adversa e as implicações na conduta dos agentes (aversão ao risco e risco moral), enfatizados pela análise institucionalista dos mercados de crédito, resultam em custos de transação e levam esses mercados a incorporarem determinados elementos [...] como a exigência de garantias reais, que servem para minimizar ou acomodar os problemas mencionados. (SCHRODER, 2005) processado em 11/10/2018.

A inadimplência é sem dúvida um dos principais problemas das cooperativas de créditos, pois sua sobrevivência depende fundamentalmente de seus associados e estes ao mesmo tempo dependem da cooperativa para obter créditos para seus financiamentos. Sem contar que os juros destas instituições são bem diferenciados das demais.

Através do sistema banco de dados em rede é a empresa tem o controle de informações sobre as inadimplências da loja, com o número crescente de vendas o aumento dos atrasos vem gerando um problema na carteira de cobrança, sendo assim, soluções que pode ajudar a combater essa situação, seria um departamento específico para cobranças aos clientes, onde os próprios vendedores receberiam capacitação profissional para fazer essas cobranças, por eles terem mais afinidade com seus clientes no ato da venda. Assim eliminando os altos índice de inadimplências. Outro fator, contratar uma pessoa somente para ir atrás dos endereços e nas residências para cada vez mais, fazer negociações acessíveis para o cliente, ajudando-o a sair das dívidas. A empresa também tem uma boa opção, que é o trabalho com SPC. Quando vence 2 duplicatas o sistema já gera uma carta para o endereço próprio do cliente para que ele esteja ciente que se em 15 dias não regularizar será colocado restrição ao seu nome junto ao SPC que o impede de comprar em outros lugar, isso é uma garantia também de que o cliente tem que

pagar para sempre estar em dia com a loja.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com estas fontes de pesquisas, foi possível concluir que ter uma pessoa responsável para ir a traz das devedores para uma possível negociação em ambas as partes, é importantíssimo. E também aumentar os vínculos de contatos com vendedor e clientes usando as tecnologias atuais, como whatsapp e redes sociais para que os clientes tenha o compromisso ético de assumir suas dividas evitando o aumento da inadimplência. Outra melhoria na analisa de crédito seria dados mais detalhados e estratégicos sobre os clientes, facilitando a agilidades de soluções de cobrança, evitando transtornos desagradáveis do próprio clientes junto a empresa. O estudo é de suma importância para que se possa ter a aplicabilidade da teoria na prática de uma organização. Foi essencial para a compreensão da realidade do funcionamento de uma organização, pois unir a teoria à prática é muito válido, pois dá uma visão mais crítica, mais ampla, além de oferecer a oportunidade de vivenciar no dia-a-dia vários aspectos. Com isso se adquiri uma visão da cultura organizacional e de como é conviver em uma equipe que possui planejamento, metas claras e bem definidas. Seguindo a essência da administração do Planejar, Organizar, Dirigir e Controlar.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro. Elsevier,2008.

SILVA, José Pereira da, **Gestão e análise de risco de crédito**. 2 Ed. – São Paulo: Atlas, 1998.

SCHRÖDER, Mônica; **Cooperativas de crédito da agricultura familiar, inovações institucionais e acesso a serviços financeiros: o caso do sistema cresol, no sul do brasil**. Disponível <http://www.sober.org.br/palestra/2/934.pdf> em 2005. Dados retirados em 11/10/2018.