

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**DEPARTAMENTO DE CONTAS A RECEBER:
UM ESTUDO DE CADO NA EMPRESA WM TELECOM**

Aluna: Bruna Reis da Silva.

Orientador: Professor Msc. Hailton David Lemos

Aparecida de Goiânia, 2018.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**DEPARTAMENTO DE CONTAS A RECEBER:
UM ESTUDO DE CADO NA EMPRESA WM TELECOM**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração (sob orientação do Prof. Msc. Hailton David Lemos.

Aparecida de Goiânia, 2018

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Bruna Reis da Silva

**DEPARTAMENTO DE CONTAS A RECEBER:
UM ESTUDO DE CADO NA EMPRESA WM TELECOM**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Msc. Hailton David Lemos.

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Professor- Orientador Professor Msc. Hailton David Lemos

Professor Examinador – Vinícius Bernardes Roberto

Aparecida de Goiânia, 2018.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter conseguido chegar até aqui, por superar todas as dificuldades, por diversas vezes pensei em desistir, que não fosse capaz.

E em segundo lugar agradeço ao meu papai João Marciano, que hoje é a estrela mais linda do céu, que me acompanhou no início do curso, que sempre me deu forças pra não desistir me mostrou o quanto sou capaz de chegar a onde eu quiser basta apenas eu acreditar em mim, pois o céu é o limite. Pai sei que aí do céu o senhor deve estar feliz por ver que consegui chegar até aqui, pode ter certeza que sempre darei orgulho para o senhor meu pai.

E em terceiro agradeço por toda minha família, minha base, pelos meus amigos, muitos me julgaram, não acreditaram.

A todos os professores, que sempre tiveram paciência comigo, cada conteúdo aplicado.

Ao meu orientador Professor Msc. Hailton David Lemos, por toda orientação com tão pouco tempo que lhe coube, pelas suas preocupações, correções, incentivos.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

RESUMO

O departamento de contas a receber é responsável por assegurar o retorno do capital agregado a toda venda a prazo que foi feita para o cliente. Por este motivo, é um departamento muito importante, e deve ser gerido de forma eficaz nas organizações. Uma administração bem-sucedida de contas a receber deve incluir além da execução as funções do planejamento e controle, para que as vendas proporcionem resultados satisfatórios e mantendo o equilíbrio e com foco na lucratividade. Independente de seu porte no mercado um dos problemas principais nas organizações e o alto número de clientes inadimplentes, e conseqüentemente afeta o desempenho de todas as áreas da empresa. Com base na situação investigada o problema na organização em estudo, como referência aos últimos meses, teve um crescimento elevado de títulos vencidos. Diante dessa situação, foram analisadas as causas e a necessidade da sugestão da adoção de ferramentas de estratégia como forma de redução e controle da inadimplência, dentre elas: acompanhar e controlar os cadastros dos clientes; implantar política de cobrança; suspensão dos serviços oferecidos na data de bloqueio; e acompanhar rigidamente os números de clientes com pendência, além de Investir na qualificação e desenvolvimento pessoal do setor de cobrança, e no departamento de contas a receber, através de cursos e treinamentos. Frente a esse cenário a empresa apresentou interesse e aceite das sugestões e está aplicando no departamento de contas a receber, e já conseguem visualizar resultados satisfatórios.

Palavras- chaves: Contas a receber, inadimplência, política de credito, política de cobrança, faturamento, Financeiro.

ABSTRACT

The accounts receivable department is responsible for ensuring the return of the aggregate capital to any forward sale that was made to the customer. For this reason, it is a very important department, and must be managed effectively in organizations. Successful accounts receivable management must include the planning and control functions beyond execution so that sales deliver satisfactory results and maintain balance and focus on profitability. Regardless of its size in the market one of the main problems in organizations and the high number of defaulting customers, and consequently affects the performance of all areas of the company. Based on the situation investigated the problem in the organization under study, as a reference to the last months, had a high growth of overdue securities. Facing this situation, we analyzed the causes and the need of the suggestion of the adoption of strategy tools as a form of reduction and control of delinquency, among them: to follow up and control the customer records; implement collection policy; suspension of services offered at the date of blocking; and to strictly follow the numbers of clients pending, in addition to investing in the qualification and personal development of the collection sector, and in the accounts receivable department, through courses and training. Faced with this scenario, the company presented interest and accepted the suggestions and is applying in the accounts receivable department, and already can see satisfactory results.

Keywords: Accounts receivable, defaults, credit policy, collection policy, billing, financial.

1 INTRODUÇÃO

Uma boa gestão financeira deve prever a melhor margem de lucratividade, equilibrando os gastos e avaliando o saldo atual de CONTAS a PAGAR e a RECEBER, neste cenário o Setor Financeiro das empresas, independente do porte das mesmas, é o setor responsável por assegurar o retorno de capital agregado aos bens ou serviços gerados pela empresa.

Neste sentido, organizar os valores referentes aos recebíveis dos clientes, de forma adequada, permite ao Gestor ter uma ideia de quando serão os vencimentos e se houver algum atraso, será possível definir ações de cobrança dos clientes inadimplentes.

Através deste processo, também é possível conhecer melhor as características de cada cliente, o que permite separá-los e criar um ranking com os melhores pagadores, criando um cadastro positivo de clientes.

Neste contexto, o controle das Contas a Receber fornece informações para tomada de decisões sobre um dos ativos mais importantes que a empresa dispõe: os créditos a receber originários das operações a prazo.

Para que este objetivo seja conseguido é necessário que a Empresa defina uma rotina, um processo, que faça com que o departamento de Contas a Receber seja investido de relatórios, e conferência diária dos títulos que foram recebidos e que estejam em aberto, mantenha uma estratégia de forma que possa mitigar ao máximo o processo de cobrança dos valores em atraso. E neste cenário as organizações buscam soluções para os crescentes problemas da inadimplência.

Em face do exposto, foi realizado um estudo relatando a redução e controle da inadimplência na empresa: WM Telecom, que está situada em Aparecida de Goiânia.

A gestão da empresa não possui parâmetros de cobrança, e a inadimplência tem um número elevado de parcelas em atraso, nesta circunstância, foi sugerida a diretoria da empresa estratégias de redução e controle de clientes inadimplentes, que culmina com o objetivo deste trabalho, que será propor e sugerir a implantação de estratégias de cobrança, como forma de redução e controle da inadimplência.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O controle financeiro vem mostrando a necessidade do acompanhamento diário, quanto mais informações precisas, mais fácil para tomar decisões. O objetivo econômico das organizações e sem dúvidas potencializar o seu valor de mercado, e desta maneira estará crescendo seu capital e aumentando suas riquezas a um longo período de seus proprietários e ou sócios, (HOJI, 2003).

A administração financeira de uma organização, geralmente, é realizada por uma pessoa ou por um grupo de pessoas, com o principal objetivo de gerir esse ativo da empresa.

Existem também organogramas que possuem a figura do administrador financeiro, que é o cargo usado em geral, mais podem ser denominações diferentes, mantendo a mesma caracterização, tais como diretor financeiro, gerente financeiro entre outros. Sendo esse profissional responsável pelos recursos monetários da organização, desenvolvendo atividades para chegar aos resultados satisfatórios. (SANVICENTE (p.807, 2009).).

Nesse pressuposto, espera-se que o labor desenvolvido neste departamento tenha suas atividades elaboradas de maneira eficaz, e que os resultados a serem obtidos possam ser utilizados pelos demais setores e áreas de atuação da organização.

Neste enredo se faz lembrar que o administrador financeiro tem diversas funções a realizar dentro das empresas, assim contribuindo com os seus conhecimentos técnicos levando a melhor maneira de conduzir seu trabalho, baseado na sua área de atuação, tendo em vista que todas as empresas buscam maximização do lucro, e para isso oferece recursos, para que o administrador financeiro possa planejar, analisar, controle financeiro e tomado de decisões de investimento. (HOJI, 2003).

Neste ambiente, um fato de muita importância para as organizações em geral, além da maximização de lucros, e a maneira de como e concedido o crédito.

A concessão de crédito hoje é visualizada como uma arma de concorrência pelas empresas. A organização que não oferece aos seus

clientes formas de pagamento acaba ficando em desvantagem no mercado, pois os clientes buscam opções, facilidades para efetuar as compras.

A utilização do crédito e como método de aumento das vendas e dos pagamentos, e um dos mecanismos mais frequente e usados pelas organizações. (SANVICENTE, 1997).

A concessão de crédito deve preocupar as empresas, pois uma vez que o crédito e mal concedido, poderá não ser recebido. Por isso a administração financeira de contas a receber tem a função principal o cuidado com o crédito concedido aos clientes e compradores de produtos e serviços das organizações. A política de crédito tem as diretrizes e procedimentos, tais como a seleção de clientes, descontos e cobranças. Essas diretrizes são de extrema importância para alcançar os objetivos de vendas e também como instrumento de interesse que a empresa disponibiliza no mercado. (SANVICENTE, 1997).

Existem diversos métodos de avaliação de perfil de seus clientes, fornecedores e consumidores, para que as organizações trabalhem precisamente a concessão de crédito. A análise de crédito pode ser realizada com base em técnicas uma delas sendo conhecida como os 5Cs, caráter, capacidade, capital, colateral e condições. Serão analisados sempre em conjunto, assim garantindo de modo que as análises não sofram qualquer influencia pelo desconhecimento de nenhuma indicação de tais características. (HOJI, 2003).

Conforme essas orientações o caráter e o item mais importante considerado na analisem de crédito. Uma vez que usado como critério de avaliação de caráter do cliente, pode se referir os aspectos éticos e morais, sua honestidade e integridade contará muito na análise que ira garantir que o cliente vai cumprir com suas obrigações financeiras. O caráter pode ser avaliado também por outros meios através de levantamento de dados históricos, pontualidade nos pagamentos, pendência e protestos judicias entre outros, ressaltando que se o caráter do cliente não for aceito, pode prejudicas os demais itens do 5cs. (HOJI, 2003).

Ao analisar a capacidade, verifica-se que anda junto com caráter, pois se o cliente não tiver compromisso com suas finanças, de pagar suas contas não terá a capacidade de saldar seus compromissos financeiros. Ao analisar a capacidade financeira de cada cliente deve se buscar informações adicionais

como índice de liquidez, demonstrações financeiras, índices de endividamento, investimentos, rentabilidade e entre outros. Analisa o nível de imobilização em relação às novas tecnologias, na análise deve ser considerado o patrimônio líquido e os investimentos em máquinas e equipamentos financiados através de leasing financeiro. Importante lembrar que os índices de liquidez obtidos por meios tradicionais, não significam que a empresa terá capacidade de efetuar pagamento, deve ser considerado o capital de giro investido como fixo e não como capital circulante. (HOJI, 2003).

Colateral significa garantia, a função deste item reforça a fragilidade de um ou mais "C's". Através de ativos tangíveis ou de ativos financeiros cobre o período do crédito concedido, podendo ser adquirido por meio de hipoteca, fiança pessoal prestada por proprietário de imóvel etc. As condições são analisadas economicamente atuais na qual a organização está situada. Visualizando o mesmo ramo de atividade, o risco de inadimplência será minimizado (HOJI, 2003).

Uma vez que a organização lida com a concessão de crédito, a mesma deverá ter o foco voltado para a política de crédito de cobrança, que é uma ferramenta fundamental para diagnosticar o nível da inadimplência dentro das organizações de acordo com (GTIMAN, 2002 P.709).

Observado que a concessão de crédito se baseia na política de cobrança tendo que levar em consideração como é feita a liberação do crédito. O cliente que já espera ter dificuldade na liberação de crédito, não deve se facilitar a concessão, pois assim terá que aplicar uma rigorosa política de cobrança mutuamente. (HOJI, 2003). Ressalta que a política de cobrança tem como finalidade de estar refletida nessas observações, ela existe para que as vendas já realizadas transformem-se em recebimentos. (SANVICENTE, 1997 p. 159)

Há diversos processos de cobrança viáveis, quando a duplicata não for paga na data do vencimento, quando isso acontece à cobrança tem que ser feita minuciosamente. Sendo assim os procedimentos de cobrança mais utilizados pela empresa de cobrança são: envio de cartas, telefonemas, visitas pessoais, uso de agência de cobrança e protesto judicial. (GTIMAN, 2002).

Dentro desses procedimentos acima demonstra que o envio de cartas acontece quando uma empresa envia uma carta ao cliente, lembrando

certamente de suas obrigações, este procedimento é o primeiro passo na cobrança de duplicatas que estão vencidas. (GTIMAN, 2002).

O segundo passo é o uso dos telefonemas, que são utilizados quando as cartas enviadas não trazem respostas para a empresa, dessa forma a empresa entra em contato com o cliente, ouvindo o motivo do mesmo e tentando realizar uma negociação para que seja feito o pagamento da dívida, ou até mesmo adiar a data de vencimento para que seja realizado o pagamento. (GTIMAN, 2002).

Terceiro passo o uso das agências de cobrança acontece quando a empresa transfere as faturas do cliente inadimplente a uma agência de cobrança, esse procedimento não é vantajoso, pois as taxas para esse tipo de serviço são bem altas, e a empresa pode chegar a receber menos de 50% do valor da duplicata. O procedimento mais rígido é o protesto judicial, tem um elevado custo, podendo assim forçar o devedor a fazer o pagamento. (GTIMAN, 2002).

Consiste em um procedimento prático e seguro a cobrança bancária a qual é feita por intermédio dos bancos, e tem um custo mais baixo. A eficiência dessa cobrança acontece de fato quando o título está vencido, o banco se encarrega por cobrar os encargos monetários e até mesmo encaminha-lo o título para protesto judicial após o vencimento, isso é quando a empresa faz a autorização. (HOJI, 2003).

Apesar disso para que a gestão financeira desempenhe todas as suas atividades com total eficiência em seus processos, faz-se necessária a utilização de um método eficaz de negociação. Destacando que a negociação é uma ferramenta utilizada pelas organizações e tem como uma grande finalidade de estender seus negócios, observando sempre o bem-estar da sociedade, a ética, o meio ambiente, e a responsabilidade social. A negociação é uma técnica não só utilizada pelas empresas, mais também usada diariamente no dia a dia das pessoas, o ideal é chegar a um acordo ao invés de impor decisões, assim conseguindo maior flexibilidade em qualquer atividade ou situação. (ANDRADE, ALYRIO, MACEDO 2012).

É necessário e de extrema importância buscar sempre profissionais qualificados, por parte das empresas, para que atuem na gestão dos negócios,

sendo o profissional capacitado e bem treinado, tem a maior chance de lidar com dados e informações. (ANDRADE, ALYRIO, MACEDO 2012).

Considerando as argumentações propostas pela abrangente literatura acerca da gestão do setor de contas a receber, a acadêmica realizou na empresa Web Martian informática Ltda., (Wm Telecom)., Situada na Rua Antônio Barbosa Sandoval Qd 25 Lt 09^a sala 03, Setor Central – Aparecida de Goiânia-GO 74980-030, um estudo de caso, com intuito de averiguar o alto nível de clientes inadimplentes que a empresa tem apresentado nos últimos anos.

A empresa Wm Telecom, está voltada para prestação de serviço, sendo o fornecimento de internet banda larga na região. A organização em estudo tem ostentado um alto nível de cliente inadimplente, fazendo com que dessa forma que suas receitas diminuam, gerando dificuldades no setor de contas a receber, uma vez afeta todos os processos da empresa como um todo.

3 MÉTODOS DE PESQUISA

Observando os aspectos até aqui relatados, o trabalho em questão propôs estudar é sugerir melhorias a partir de ações, visando minimizar a inadimplência na organização em estudo. Com vista a realizar na presente pesquisa, ensinamentos da metodologia científica se basearam sucintamente em pesquisas bibliográficas, pesquisas de campo, pesquisas quantitativas, técnicas de coleta de informações- observação e estudo de caso.

Nos estudos de métodos um conceito chave de metodologia e a elaboração de estudos e trabalhos científicos, bem como as etapas a seguir. E o levantamento específico de informações acerca de um determinado assunto, realizado através de pesquisas e sendo comprovadas através de documentos. As especificações da metodologia de pesquisa e a que abrange o maior número de itens, pois respondem em um só tempo as questões relacionadas ao como, ao onde e ao quanto ou o mesmo quando. A necessidade e a importância da aplicação da metodologia, que consiste na utilização dos métodos, técnicas e processos. (LAKATOS & MARCONI, 2007).

Verifica se que a pesquisa bibliográfica, se realiza a parti de registros, decorrentes de pesquisas anteriores, o ponto de partida pode ser qualquer outra pesquisa científica. Aprende que a pesquisa bibliográfica abrande toda a bibliografia já tornada publica em relação ao tema em estudo sendo jornais, livros entre outros. A bibliografia não e só pra resolver problemas existentes mais também explorar novas áreas, a pesquisa bibliográfica e de extrema importância, pois abrange toda a literatura acerca do tema proposto. (LAKATOS & MARCONI, 2007).

A pesquisa bibliográfica busca compreender, investigar e esclarecer os assuntos ou problemas de determinadas causas, estratégica de pesquisa bibliográfica para gerenciamento de qualquer busca científica. Segundo (MARTINS & THEÓPHILO 2009 P.54) ressaltam que:

A pesquisa bibliográfica e um excelente meio de informação científica quando realizada independentemente – análise teórica – e ou como parte indispensável de qualquer trabalho científico, visando a construção da plataforma teórica de estudo.

A pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de conseguir informações através de coletas e ou levantamento de dados referente ao que está em pesquisa, e também consiste na observação de fatos que ocorrem. Os dados coletados serão verificados e comparados com as teorias estudadas, para a obtenção de uma solução adequada ao problema diagnosticado. (LAKATOS & MARCONI, 2007).

A pesquisa quantitativa descreve as características de uma determinada situação, medindo numericamente as hipóteses levantadas sobre o assunto em pesquisa. Na pesquisa quantitativa temos dados estáticos por meio de números, considera que tudo pode ser quantificável o que significa trazer opiniões e informações em números para análise, os dados e as evidências coletadas pode ser quantificados ou mensurados. (MARTINS & THEÓPHILO 2009 P.107).

A observação examina os fatos que desejam estudar, e um elemento fundamental na investigação científica e também é utilizado na pesquisa de campo, com essa técnica é possível identificar e obter provas a respeito do que está sendo estudado, pois geralmente exige do investigador um contato mais direto com a realidade. (LAKATOS & MARCONI, 2007).

Pode se ter um estudo detalhado na observação, que requer atenção na coleta e exploração das informações dados e evidências. Observa não é apenas ver, toda observação deve ser levantada a partir de parâmetros e base suficientes para que o método seja devidamente aplicado aos objetivos de estudo. (MARTINS & THEÓPHILO 2009).

E por fim, foi realizado um estudo de caso, o qual tem o objetivo o estudo de uma determinada organização, que investiga profundamente um fato. Trata se de uma análise empírica onde busca fenômenos dentro de um contexto real, o pesquisador compreende a totalidade da ocasião onde pode relatar assimilar, compreender e esclarecer a complexidade de um caso concreto. (MARTINS & THEÓPHILO 2009).

O sucesso de um estudo de caso depende unicamente da perseverança, criatividade e o raciocínio crítico do investigador. Para que o mesmo consiga extrair conclusões e recomendações de um determinado estudo. O pesquisador deve ganhar a confiança do eleitor e convence-lo de que o trabalho foi

realizado pessoalmente, necessitando demonstrar procedimentos que evidenciam a realização do trabalho. (MARTINS & THEÓPHILO 2009).

4 RESULTADOS

Tratando o assunto da gestão de contas a receber, conforme o estudo realizado na Wm Telecom, verificou que a empresa teve nos últimos anos um alto número de clientes inadimplentes, percebendo que no decorrer dos meses esses números teve um crescimento elevado e conseqüente afetou o bom funcionamento de diversas áreas da empresa.

Para esse fim o estudo realizado buscou analisar e identificar as causas do aumento dos títulos vencidos, oportunizando sugestões de melhorias com vista a diminuição do nível alto de inadimplência.

O levantamento de dados e a análise no departamento financeiro, mostra que o setor de contas a receber tinha a necessidade de algumas mudanças em seus processos e no desenvolvimento de suas atividades sendo sugeridas algumas melhorias sendo elas:

Manter a atualização dos cadastros de todos os clientes telefones e endereço sempre atualizados, possibilitando a empresa uma visão mais amplas de seus futuros recebimentos, levando em consideração a situação econômica de seus clientes.

Implantação da política de crédito, no qual o cliente passara por uma análise do 5Cs, acompanhar o histórico do cliente no mercado, para que futuramente não tenha tantos clientes inadimplentes.

Elaboração de processos mapa de acompanhamento das pendencia com a verificação diária de boletos vencidos tendo como objetivo o melhor empenho nos processos.

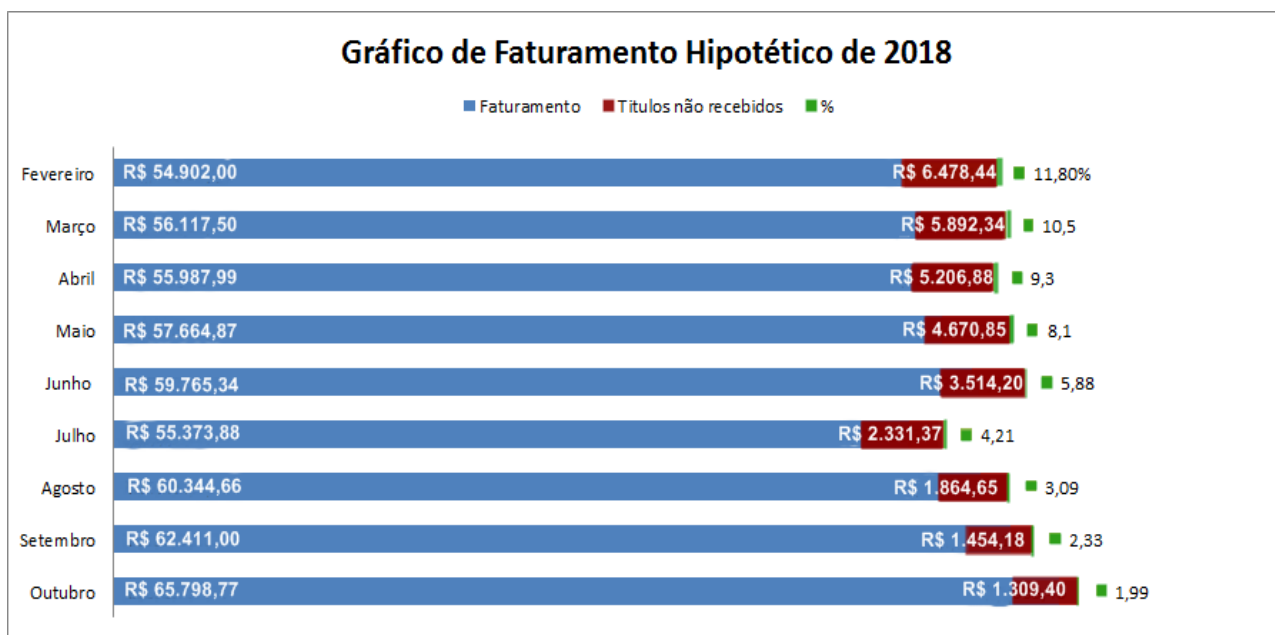
Manter as cobranças mais rígidas, tornando os processos de negociação e de pendencias da política de cobrança sempre em dias, ágeis e eficazes, Bloqueio do serviço fornecido na data correta, para não prolongar a dívida do cliente.

Investimento na qualificação e desenvolvimento de pessoal do setor de cobrança, departamento de crédito e contas a receber, oferecendo cursos e treinamentos.

Seguindo esse contexto, a empresa Wm Telecom atingiu resultados satisfatórios em relação à inadimplência aos títulos não recebidos, abaixo como pode verificar no Gráfico 1, Com essa análise verifica-se que no mês de

fevereiro até o mês de maio o índice da inadimplência e consideradamente alto, no decorrer dos meses pode se verificar que o índice de inadimplência teve uma redução considerável.

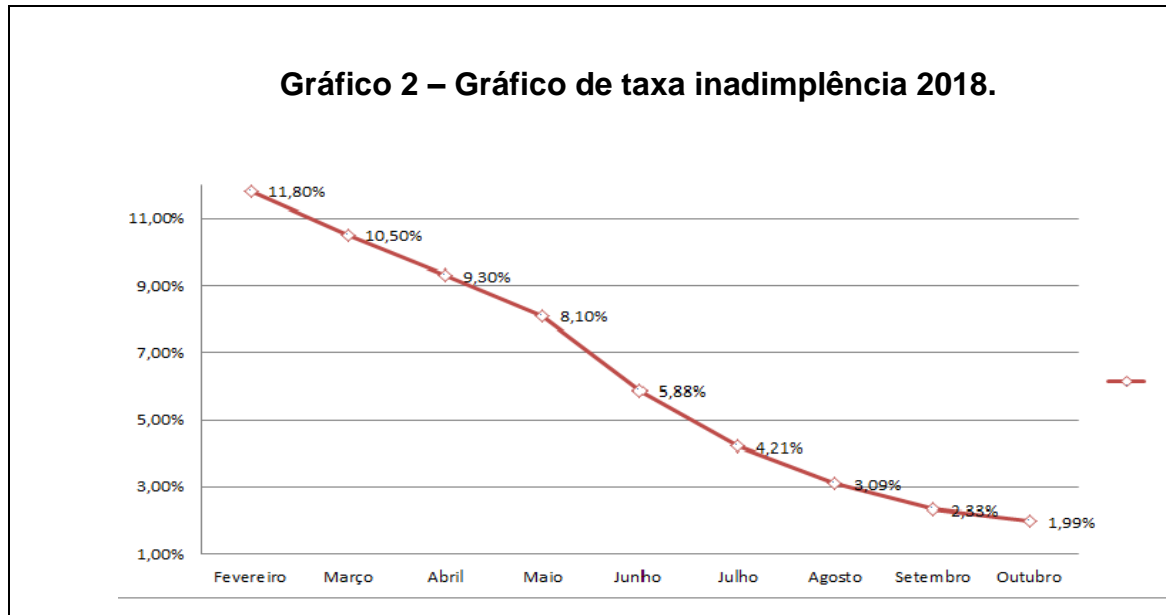
Gráfico 1 – Faturamento hipotético de 2018.



Fonte: Wm Telecom, 2018.

A seguir no Gráfico 2, abaixo que representa a evolução do departamento de contas a receber em relação ao alto nível de inadimplência antes considerada pela empresa, e notável a queda e muito importante os títulos não recebíveis, a organização continua em processo de implantações das recomendações sugeridas pela acadêmica, para que possa diminuir cada vez mais, e trabalhar com o mínimo possível de inadimplência.

Gráfico 2 – Taxa de inadimplência de 2018.



Fonte: Wm Telecom, 2018.

5 CONCLUSÃO

Pode visualizar que no contexto da pesquisa, a política de crédito não é apenas concessão de limite aos clientes, pois é claro que envolve os processo de vendas, e que utilizam a opção crédito a criação desses parâmetros para acompanhamento e monitoramento dos clientes, pode se destacar que o mais importante no que se refere a uma organização, tendo como um interesse essa adaptação de política de cobrança e sua recuperação.

Foram analisadas ferramentas de cobrança e algumas implantadas, como por exemplo, a análise de crédito, em que os problemas que seriam criados pela aprovação indevida do limite de crédito, não seja permitido, uma vez que comprometem o futuro da WM Telecom, mesmo assim, podendo levar a perda de um determinado cliente. Demonstrando que a empresa pode chegar a resultados satisfatórios, visando o crescimento integrado do departamento e da empresa.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, R. O; ALYRIO, R. D; MACEDO, A. S. M. Princípios de negociação: ferramentas e gestão. 2ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GITMAN, L. J. Princípios de administração financeira. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HOJI, Masakasu. Administração financeira: Uma abordagem prática. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. Fundamento de metodologia científica. 6ed. São Paulo: Atlas, 2007.l.

MARTINS, G. de A; THEÓPHILO, C. R. Metodologia de investigação científica para ciências sócias aplicadas 2ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANVICENTE, A. Z. Administração financeira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.