

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

FÁBIA LETÍCIA LEANDRO

**IMPACTO DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NOS DEMONSTRATIVOS
FINANCEIROS DE UMA EMPRESA DE E-COMMERCE DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

**RIO DO SUL
2024**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

FÁBIA LETÍCIA LEANDRO

**IMPACTO DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NOS DEMONSTRATIVOS
FINANCEIROS DE UMA EMPRESA DE E-COMMERCE DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

Trabalho de Conclusão de Curso a ser apresentado ao curso de Ciências Contábeis, da Área das Ciências Socialmente Aplicáveis, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, como condição parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Prof. Orientador: M^º Cátia Heinzen

**RIO DO SUL
2024**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

FÁBIA LETÍCIA LEANDRO

**IMPACTO DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NOS DEMONSTRATIVOS
FINANCEIROS DE UMA EMPRESA DE E-COMMERCE DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ**

Trabalho de Conclusão de Curso a ser apresentado ao curso de Ciências Contábeis, da Área das Ciências Socialmente Aplicáveis, do Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí- UNIDAVI, a ser apreciado pela Banca Examinadora, formada por:

Professor Orientador: M^a Cátia Heinzen

Banca Examinadora:

Prof.

Prof.

Rio do Sul, 30 de novembro de 2024.

“As grandes conquistas não são feitas por impulso, mas por uma soma de pequenas realizações.” – Vincent Van Gogh.

Dedico este trabalho aos meus pais, irmãos, meu namorado e a toda minha família que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é o resultado de muito esforço e dedicação, mas seria impossível sem o apoio de algumas pessoas especiais.

Primeiramente, agradeço a Deus que me concedeu sabedoria e força para alcançar essa conquista, agradeço à minha família, que esteve ao meu lado em cada momento. Aos meus pais, por acreditarem em mim e por sempre fornecerem o suporte necessário para seguir em frente. Aos meus irmãos, pelas palavras de encorajamento. Cada gesto de vocês foi fundamental para que eu chegasse até aqui. Ao meu namorado, pela paciência, amor e apoio constante, que me fortaleceram em todos os momentos, dando-me a motivação necessária para não desistir. Aos meus amigos que souberam entender o processo e me incentivaram ao longo dessa jornada. Vocês são minha base e inspiração diária, e sem o suporte emocional e os ensinamentos de cada um, esse trabalho não seria possível.

Agradeço também a Professora Cátia que foi essencial em todo o processo de conclusão do curso, sempre muito prestativa, solícita e disposta a passar seu conhecimento. Me ajudou muito para que ficasse da melhor forma.

Como dizia Paulo Coelho: "A possibilidade de realizarmos um sonho é o que torna a vida interessante."

Este trabalho é a realização de um sonho, e só foi possível graças a todas as pessoas que acreditaram em mim ao longo dessa jornada.

RESUMO

Este estudo analisa o impacto das políticas de crédito nos demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce localizada no Alto Vale do Itajaí. A pesquisa tem como objetivo principal avaliar como diferentes abordagens de crédito afetam indicadores como inadimplência, liquidez e ciclo de caixa, além de oferecer uma análise comparativa antes e depois das mudanças nas políticas de crédito. A metodologia utilizada inclui uma abordagem descritiva e qualitativa, focando na análise documental de balanços e demonstrativos financeiros da empresa entre 2020 e 2024. Os resultados indicam que políticas de crédito mais rígidas ajudam a reduzir a inadimplência e a melhorar a liquidez a longo prazo, enquanto políticas mais flexíveis podem elevar o faturamento, mas com riscos aumentados de inadimplência. Adicionalmente, observou-se que o controle efetivo do ciclo de caixa permite uma melhor gestão financeira, minimizando a dependência de recursos externos e fortalecendo a credibilidade da empresa no mercado. O estudo apresentou recomendações para aprimorar as políticas de crédito, sugerindo a adoção de inteligência artificial para avaliações de crédito e a adaptação de estratégias regionais, a fim de otimizar a performance financeira e operacional da empresa.

Palavras-Chave: Políticas de Crédito, Demonstrativos Financeiros, Indicadores Financeiros

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Os 5 Cs do Crédito	26
Quadro 2 - Tipos de Políticas de Crédito	27
Quadro 3 - Políticas de Crédito Versão 2.0 e 3.0	35
Quadro 4 - Políticas de Crédito Versão 4.0, 5.0 e 6.0	35
Quadro 5 - Políticas de Crédito Versão 8.0 e 9.0	37
Quadro 6 - Resumo Anual de Versões Flexibilidade e Rigidez	38
Quadro 7 - Resumo Anual de Versões Flexibilidade e Rigidez	45

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1 OBJETIVOS.....	12
1.2.1 Geral	12
1.2.2 Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 CONTABILIDADE	14
2.2 CONTABILIDADE GERENCIAL E FINANCEIRA	15
2.3 DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS	17
2.3.1 Balanço Patrimonial (BP)	17
2.3.2 Demonstração de Resultado do Exercício (DRE)	18
2.3.3 Demonstração de Fluxo de Caixa (DFC)	18
2.4 INDICADORES FINANCEIROS.....	19
2.4.1 Indicadores de Liquidez	20
2.4.2 Liquidez Corrente	20
2.4.3 Liquidez Seca	21
2.4.4 Liquidez Geral	22
2.5 INDICADORES DE INADIMPLÊNCIA	23
2.6 CRÉDITO	23
2.7 ANÁLISE DE CRÉDITO	25
2.8 POLÍTICAS DE CRÉDITO	26
2.9 EFICIÊNCIA NO CICLO DE CAIXA	28
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	31

4. IMPACTO DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NOS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS DE UMA EMPRESA DE E-COMMERCE DO ALTO VALE DO ITAJAÍ.....	33
4.1 ANÁLISE DO CENÁRIO: PERÍODO DE 2024 A 2024 E ALTERAÇÕES NAS POLÍTICAS DE CRÉDITO	33
4.2 IMPACTO DAS ALTERAÇÕES DAS POLÍTICAS NOS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS.....	39
4.2.1 Inadimplência	41
4.2.2 Liquidez	43
4.3 CICLO DE CAIXA	44
4.4 RESUMO DE DADOS	45
4.5 SUGESTÃO DE MELHORIAS.....	46
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

1. INTRODUÇÃO

O setor de tecnologia está crescendo significativamente conforme estudos da Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE), apesar de não estar entre os estados mais populosos, teve o maior crescimento do país no número de empresas de tecnologia entre 2015 e 2020: 63,2%, bem acima da média nacional (26,1%).

A ACATE informa que o ecossistema de tecnologia catarinense está presente em todas as mesorregiões do estado. A região da Grande Florianópolis é a mais representativa, com 32,6% do total de empresas. Vale do Itajaí (26,3%) e Norte Catarinense (19%) aparecem na sequência. Com menor representatividade, as regiões Oeste, Sul e Serra somam 3,9 mil empresas atuando no setor (22,1%). Entre 2019 e 2020, houve crescimento do número de empresas em todas as regiões catarinenses, com destaque para o Sul, com expansão de 34,2%, passando de 1.202 para 1.613 empresas.

Nesse contexto, a gestão eficaz das políticas de crédito torna-se essencial para assegurar a sustentabilidade e o crescimento dessas empresas. A capacidade de prever a probabilidade de inadimplência de pessoas jurídicas ou físicas, por meio de técnicas como o Score, que gera uma pontuação financeira para cada cliente, é um avanço significativo. No entanto, para minimizar riscos e maximizar benefícios, é necessário estudar os impactos das políticas de crédito nos demonstrativos financeiros.

De acordo com dados da PwC (2023), 75% das empresas que realizam uma análise detalhada de seus demonstrativos financeiros conseguem identificar e mitigar riscos financeiros com maior eficácia.

A literatura sobre gestão financeira e análise de crédito sugere que uma política de crédito bem formulada pode reduzir significativamente os riscos de inadimplência e melhorar a liquidez da empresa (Blatt, 1999; Lopes, 2021).

A importância da gestão de políticas de crédito é sublinhada pelo desenvolvimento de estratégias mais eficazes e direcionadas, que contribuem para a competitividade e o sucesso sustentável das empresas de tecnologia na região. Este estudo se destaca pela sua relevância ao buscar compreender o impacto das mudanças nas políticas de crédito sobre os demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce. Políticas de crédito bem estruturadas são fundamentais para a gestão do fluxo de caixa, mitigação de riscos de inadimplência e maximização da liquidez.

Iudícibus e Martins (2016) ressaltam que "a análise dos demonstrativos financeiros é crucial para avaliar a rentabilidade, liquidez e solvência da empresa, permitindo a tomada de decisões mais informadas".

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Como as mudanças nas políticas de crédito afetam os demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce no Alto Vale do Itajaí, considerando especificamente os níveis de inadimplência, liquidez e eficiência no ciclo de caixa?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Geral

Analisar o impacto das mudanças nas políticas de crédito sobre os demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce no Alto Vale do Itajaí.

1.2.2 Específicos

- Examinar como as alterações nas políticas de crédito influenciam a taxa de inadimplência entre os clientes;
- Estudar o efeito das mudanças nas políticas de crédito sobre os indicadores de liquidez da empresa;
- Investigar como as políticas de crédito impactam o ciclo de caixa;
- Realizar uma comparação dos demonstrativos financeiros antes e depois das mudanças nas políticas de crédito;
- Propor recomendações baseadas nas melhores práticas observadas durante a análise para melhorar a gestão de crédito na empresa.

1.3 JUSTIFICATIVA

No Alto Vale do Itajaí o setor de tecnologia vem tendo um crescimento significativo nos últimos anos, onde empresas desse ramo tem se destacado pela sua relevância econômica e grande potencial de expansão. A gestão eficaz das políticas de crédito torna-se essencial para garantir a sustentabilidade e o crescimento dessas empresas.

Hoje em dia é possível prever se a pessoa jurídica ou física irá efetuar os pagamentos em atraso, ficar inadimplente, ou se vai ser um bom pagador, dessa forma destaca-se o Score, uma técnica que gera pontuação financeira para cada cliente. Para minimizá-los as técnicas torna-se necessária o estudo de impactos das políticas de crédito nos demonstrativos financeiros.

Ao destacar a importância da gestão de políticas de crédito, também mostra como base o desenvolvimento de estratégias mais eficazes e direcionadas, contribuindo para a competitividade e o sucesso sustentável das empresas do setor na região.

Esse estudo tem como relevância a compreensão do impacto das mudanças nas políticas de crédito sobre os demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce. As políticas de crédito desempenham um papel fundamental na gestão do fluxo de caixa, na mitigação de riscos de inadimplência e na maximização da liquidez.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A contabilidade desempenha um papel fundamental em fornecer informações sobre a situação patrimonial, econômica e financeira da entidade para seus usuários. Nesse referencial teórico consta a base científica para o desenvolvimento desse estudo. Também foram referenciados pesquisadores que abordaram o problema a ser investigado direta ou indiretamente.

2.1 CONTABILIDADE

Segundo Costa (2020), os primeiros registros da contabilidade remontam aos séculos XIII e XIV, sendo que em 1494, nos centros de comércio no norte da Itália, surgiu a primeira publicação por meio de Frei Luca Pacioli, o criador do sistema de escrituração por partidas dobradas. Esse sistema, que organiza as informações da empresa por meio de suas entradas e saídas de recursos, é utilizado até os dias de hoje. O autor destaca que, até o século XVI, a informação gerada em uma empresa era voltada principalmente para o proprietário, e não havia uma pressão significativa por sua exatidão devido à sua natureza sigilosa e ao fato de ser utilizada exclusivamente pelo proprietário. O autor ressalta que a contabilidade desempenha um papel fundamental na gestão empresarial, auxiliando na redução da assimetria de informações entre gestores e proprietários, além de fornecer uma medida precisa dos resultados da empresa para investidores, credores e colaboradores. Os relatórios contábeis são cruciais para os investidores avaliarem a saúde financeira da empresa e seu desempenho no mercado e na sociedade.

De acordo com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), criado pelo Decreto-Lei nº 9.295/1946 são essas as atribuições básicas do Conselho Federal: registrar, fiscalizar, orientar e disciplinar, técnica e eticamente, o exercício da profissão contábil em todo o território nacional.

Costa (2020) destaca que o processo contábil envolve etapas como o reconhecimento, a mensuração e a evidenciação dos eventos econômicos ocorridos durante o período analisado. Essas análises são melhores entendidas sob preceptiva da contabilidade gerencial.

O autor Costa (2020) também informa que a contabilidade, com suas raízes históricas profundas e sua evolução ao longo dos séculos, constitui a base fundamental para a gestão empresarial eficaz. Desde os primeiros registros e o sistema de partidas dobradas de Luca Pacioli, a contabilidade tem sido essencial para organizar e registrar as entradas e saídas de recursos de uma empresa. Esse processo contábil, que envolve o reconhecimento, mensuração

e evidenciação dos eventos econômicos, fornece uma visão precisa e detalhada da saúde financeira da organização, crucial para investidores, credores e gestores. No entanto, à medida que as necessidades das empresas se tornaram mais complexas, surgiu a contabilidade gerencial, que complementa a contabilidade tradicional ao fornecer informações específicas e detalhadas para a tomada de decisões gerenciais. A contabilidade gerencial expande o papel da contabilidade ao incluir análises operacionais e estratégicas, ajudando os gestores a planejar, controlar e avaliar o desempenho organizacional de maneira mais eficaz, sugere Costa (2020).

2.2 CONTABILIDADE GERENCIAL E FINANCEIRA

Fumaux (2022, p. 08) destaca que a Contabilidade Gerencial se caracteriza como segmento da ciência contábil que congrega o conjunto de informações necessárias à administração que complementam as informações já existentes na Contabilidade Financeira. Além disso, considera a contabilidade gerencial como o “processo de identificação, mensuração, acumulação, análise, preparação, interpretação e comunicação de informação para a tomada de decisão dos gestores, visando o planejamento, avaliação e controle do uso dos recursos organizacionais e responsabilização dos gestores por suas decisões”.

Os autores Marion e Ribeiro (2017) informam que a contabilidade gerencial pode ser conceituada como o sistema de informação que tem por objetivo suprir a entidade com informações não só de natureza econômica, financeira, patrimonial, física e de produtividade, como também com outras informações de natureza operacional, para que possa auxiliar os administradores nas suas tomadas de decisões. As organizações são constituídas para atingir um fim. Aquelas que visam ao lucro, consideradas econômicas, alcançam esse fim no relacionamento com seus clientes, fornecendo bens ou prestando serviços.

Fumaux (2022, p. 08) ressalta que o objetivo da Contabilidade Gerencial é atender a todos os aspectos da gestão das entidades onde se torna necessária a informação contábil. Portanto, sua abrangência é a empresa como um todo, desde as suas necessidades estratégicas e de planejamento até as suas necessidades de execução e controle.

Marion e Ribeiro (2017) destacam que a contabilidade gerencial é essencial para orientar os gestores na tomada de decisões relacionadas ao patrimônio da organização. Essa área fornece informações fundamentais sobre a qualidade de materiais, produtos e serviços, mensura o tempo de maturação dos produtos no processo produtivo e avalia o desempenho dos empregados, bem como a satisfação dos clientes. Essas informações permitem que os responsáveis pela gestão, como gerentes e executivos, tenham subsídios para tomar decisões que resultem na redução de

custos, na melhoria da qualidade e eficiência das operações, além de contribuir para a pontualidade e produtividade. Dessa forma, a contabilidade gerencial oferece o suporte necessário para decisões estratégicas que visem ao desenvolvimento da organização de forma eficiente e sustentável.

A Contabilidade Financeira, segundo Iudícibus (2010), é o ramo da contabilidade que se destina a fornecer informações externas sobre a situação econômica e financeira de uma empresa, sendo essencial para usuários externos como investidores, credores e órgãos reguladores. Iudícibus destaca que esta modalidade contábil é regulada por normas e princípios contábeis que visam garantir a transparência e a confiabilidade das informações divulgadas.

Neste contexto, a Contabilidade Financeira tem como objetivo principal a elaboração de relatórios como o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e o Demonstrativo dos Fluxos de Caixa (DFC), conforme definido por Martins e Lopes (2013).

Martin e Lopes (2013) destacam que esses documentos são fundamentais para avaliar a posição financeira da empresa em um determinado período e para subsidiar a tomada de decisão dos usuários externos.

Além disso, Borinelli e Pimentel (2010) explicam que a Contabilidade Financeira não se restringe apenas à apresentação dos números, mas também engloba a análise e interpretação desses dados, proporcionando uma visão clara e objetiva da saúde financeira da organização. Para os autores, a correta aplicação dos princípios contábeis é crucial para garantir a comparabilidade das informações ao longo do tempo e entre diferentes entidades.

A seguir, vamos explorar como o crédito, fundamentado na análise detalhada das condições financeiras da empresa, pode ser gerido de maneira eficaz para sustentar o crescimento e a sustentabilidade organizacional.

2.3 DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS

Para o autor Lima Filho (2020), é por meio da análise das demonstrações contábeis que se pode conhecer a atual situação de uma organização e identificar a vida econômica, financeira e patrimonial, proporcionando aos gestores uma visão mais ampla dos pontos fortes e fracos da empresa. Portanto as demonstrações contábeis por meio das análises preliminares possibilitam uma função muito importante para tomadas de decisões futuras em curto e longo prazo.

Segundo Costa (2015, p. 05) “Quando analisamos uma empresa nos atributos econômicos e financeiros, estamos verificando, por meio de índices, a sua performance quanto à competitividade e quanto à capacidade de pagar suas obrigações.”

Rovai (2018) destaca que as Demonstrações Financeiras são representações estruturadas da posição financeira e do desempenho financeiro de uma determinada entidade. Com base nas demonstrações financeiras, por exemplo, é possível a tomada de decisão na gestão das empresas. Ainda, através das demonstrações financeiras pode-se organizar o orçamento e realizar a apuração dos impostos, controlando o fluxo de caixa. Os demonstrativos mais importantes são: Balanço Patrimonial (BP); Demonstração do Resultado do Exercício (DRE); Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC); os quais mostram, enfim, desde os gastos da empresa, o retorno sobre investimentos, o faturamento, até uma análise efetiva de sua saúde financeira. Citemos, pois, os mais comuns e usuais.

2.3.1 Balanço Patrimonial (BP)

Silva (2016) evidencia que o Balanço Patrimonial é a demonstração contábil destinada a evidenciar, qualitativa e quantitativamente, numa determinada data, o Patrimônio e o Patrimônio Líquido da Entidade. Essa demonstração deve compreender todos os Bens e Direitos, tanto tangíveis (materiais) como intangíveis (imateriais), as Obrigações e o Patrimônio Líquido da Entidade. O Balanço Patrimônio é composto por duas partes: Ativo e Passivo. Tradicionalmente, é apresentado em um gráfico em forma de “T”. Como o “T” tem dois lados, ficou convencionado que o lado esquerdo é o lado do Ativo e que o lado direito é o lado do Passivo.

O autor Rovai (2018) destaca que o Balanço Patrimonial representa o patrimônio da empresa, nele se verifica o valor do ativo, do passivo e do capital próprio. Trata-se da principal demonstração financeira na atividade empresarial, sendo comum que sua divulgação seja no final do ano. Sua estrutura é dividida em duas colunas: ativo (direitos que geram valor para a empresa, exemplo: estoque) e passivo (obrigações que representam os valores a pagar, exemplo: serviços de fornecedores). Cumpre esclarecer que o resultado da diferença entre o passivo e o ativo é o chamado patrimônio líquido.

Silva (2016) ressalta que o Balanço é o equilíbrio, ou seja, não significa levantamento, relação das coisas, verificação de coisas, verificação ou resumo de contas, mas representa, o equilíbrio de contas com saldo devedor e contas com saldo credor.

Segundo Borinelli e Pimentel (2010) o balanço patrimonial e a demonstração de resultados são os relatórios contábeis mais populares e utilizados pelas empresas, tanto para prestação de contas como para tomada de decisão.

2.3.2 Demonstração de Resultado do Exercício (DRE)

Rovai (2017) reforça que a Demonstração de Resultado do Exercício é um informativo acerca da situação financeira da empresa, mostrando o resultado do exercício líquido, ou seja, lucro ou o prejuízo.

Dantas (2019) retrata que a DRE é a acumulação dos ganhos e perdas de uma entidade, num determinado período, demonstrando a dinâmica do negócio sob a ótica das origens (receitas) e as aplicações de recursos (custos, despesas, impostos, contribuições e participações), indicando o resultado obtido (lucro ou prejuízo). A DRE tem como objetivo principal apresentar de forma resumida e vertical o resultado das operações realizadas pela entidade, durante o exercício social.

A Demonstração de Resultado deve no mínimo, incluir as seguintes rubricas, obedecidas também as determinações legais: receitas, custo dos produtos, das mercadorias ou dos serviços vendidos, lucro bruto, despesas com vendas, gerais, administrativas e outras despesas e receitas operacionais, parcela dos resultados de empresas investidas reconhecida por meio do método de equivalência patrimonial, resultado antes das receitas e despesas financeiras, despesas e receitas financeiras, resultado antes dos tributos sobre o lucro, despesas com tributos sobre o lucro, resultado líquido das operações continuadas, valor líquido do resultado líquido após tributos das operações descontinuadas, resultado após os tributos decorrente da mensuração ao valor justo menos despesas de venda ou na baixa dos ativos ou do grupo de ativos à disposição para venda que constituem a unidade operacional descontinuada, resultado líquido do período sugere Dantas (2019).

2.3.3 Demonstração de Fluxo de Caixa (DFC)

Rovai (2018) informa que o Fluxo de Caixa é um relatório sobre a posição financeira dentro de um período (diário, semanal, mensal ou anual). Através do fluxo de caixa pode-se saber o quanto entrou e saiu em determinado período específico.

Apresenta as entradas e saídas de caixa ocorridas durante o período, separando-as por tipo de atividade: operacionais, de investimento e de financiamento. Ela dá base para saber se a entidade tem de gerar caixa e/ou se haverá necessidades próximas desse tipo de recurso (Pronunciamento Técnico CPC 03, 2010, Item 03).

Discorre Iudícibus (2010), as aplicações em ações de companhias abertas, negociadas em bolsa, apesar de conversíveis em caixa a qualquer momento, não seriam apropriadas para serem consideradas como equivalentes ao caixa devido ao alto risco de mudança no seu valor de mercado e, conseqüentemente, no seu valor de realização. Santos esclarece que, para serem considerados equivalentes de caixa, os investimentos devem ser imediatamente conversíveis em caixa, sem risco de perda relevante no seu valor registrado, como aplicações em títulos públicos federais, fundos de renda fixa, CDBs, etc. O autor ainda informa que o Demonstrativo de Fluxo de Caixa (DFC), junto com o balanço patrimonial, demonstração do resultado, mutações do patrimônio líquido e notas explicativas, é divulgado anualmente ao público usuário das demonstrações financeiras (acionistas, administradores, bancos, fornecedores, governo).

De acordo com Lopes e Martins (2013), esses usuários utilizam as demonstrações financeiras para avaliar a situação econômica e financeira de uma empresa em um determinado período passado e, com base nisso, projetar para o futuro o seu potencial desempenho para geração de caixa, lucros, dividendos e liquidez.

Como destaca Lima Filho (2020), esses documentos fornecem uma visão abrangente da situação econômica, financeira e patrimonial da organização, possibilitando aos gestores identificar seus pontos fortes e fracos para embasar decisões futuras em curto e longo prazo. Essa análise não apenas permite avaliar a capacidade de pagamento da empresa, como salientado por Costa (2015), mas também serve como base para a gestão eficiente dos recursos e o planejamento estratégico, como ressaltado por Rovai (2018). Essa avaliação é comumente realizada por meio de demonstrativos como o Balanço Patrimonial (BP), a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e a Demonstração dos Fluxos de Caixa (DFC), conforme mencionado anteriormente. Esses documentos, essenciais para a compreensão da situação financeira da empresa, são complementados pela análise de indicadores financeiros, os quais fornecem insights adicionais sobre sua performance e saúde econômica, Lima Filho (2020).

2.4. INDICADORES FINANCEIROS

Certos conceitos fundamentais sobre indicadores, como discutido por Kardec, Flores e Seixas (2005), podem ser explicados da seguinte maneira: indicadores são formados pela combinação de dois ou mais dados estatísticos, resultando em uma relação significativa. Eles são valores quantitativos que mudam ao longo do tempo e atuam como uma função estatística. Esses valores fornecem informações essenciais sobre as características, atributos e resultados de produtos, serviços, sistemas ou processos. Um indicador vai além de um simples número;

ele é um dado informativo que, quando comparado a um ponto de referência de análise, transforma essa informação em uma avaliação relativa. Isso permite interpretar se algo está acima ou abaixo desse ponto de referência, facilitando a compreensão de um ou mais aspectos da realidade e, com base nessa análise, tomar decisões informadas sobre a necessidade de ação ou inação.

Segundo Gitman (2015), esses indicadores fornecem informações essenciais sobre diversos aspectos do desempenho financeiro e da gestão empresarial, permitindo tanto a comparação ao longo do tempo quanto a comparação com outras empresas do setor.

Os indicadores financeiros são ferramentas essenciais na análise da saúde econômica de uma empresa e desempenham um papel crucial na avaliação dos efeitos das mudanças nas políticas de crédito. A análise de indicadores de liquidez, como o índice de liquidez corrente, pode fornecer insights sobre a capacidade da empresa de honrar suas obrigações de curto prazo após a implementação de novas políticas de crédito. Se uma política permitir prazos mais longos para os clientes, isso pode impactar a liquidez da empresa, ao aumentar o ciclo de conversão de caixa. Esses impactos serão repassados na forma de um aumento do capital de giro necessário para manter as operações diárias. (Silva, 2022).

Conforme Gitman (2004, p.45), Os índices financeiros podem ser divididos, por uma questão de conveniência, em cinco categorias básicas: liquidez, atividade, endividamento, rentabilidade e valor de mercado”.

2.4.1 Indicadores de Liquidez

Silva (2001) ressalta que os índices de liquidez têm como finalidade principal avaliar a capacidade de uma empresa em honrar suas dívidas. Essa avaliação é feita ao comparar os ativos disponíveis da empresa com suas obrigações financeiras. Nesse sentido, a liquidez está associada à habilidade da empresa de gerar lucro, administrar seu ciclo financeiro e tomar decisões estratégicas sobre investimentos e financiamentos. Em essência, os índices de liquidez são um indicador crucial para a saúde financeira e a eficiência da gestão financeira de uma empresa.

De acordo com Marion (2018), os indicadores de liquidez são essenciais para avaliar a capacidade de uma empresa em honrar suas obrigações de curto prazo. Os principais indicadores incluem o Índice de Liquidez Corrente (ILC), o Índice de Liquidez Seca (ILS) e o

Índice de Liquidez Geral (ILG), cada um com um foco diferente na composição dos ativos correntes e passivos circulantes.

2.4.2 Liquidez Corrente

Maximiano (2011) destaca que a Liquidez Corrente, um dos índices mais conhecidos, serve para mostrar quantas vezes os ativos de curto prazo (ativo circulante) podem cobrir as obrigações de curto prazo (passivo circulante). Um índice superior a 1,5 sugere que a empresa está em uma posição de liquidez garantida.

Para Reis (2018), empresas com alta liquidez corrente são consideradas mais seguras para os investidores, pois têm uma fonte mais estável de fluxo de caixa e são menos propensas a ter dificuldades financeiras imediatas. Além disso, a interpretação da liquidez corrente é importante de se fazer, pois empresas com alta liquidez corrente são consideradas mais atrativas para investimentos. Isso porque estas empresas têm a capacidade de responder rapidamente a mudanças no mercado e de aproveitar oportunidades de negócios.

O cálculo de liquidez corrente é realizado conforme Fórmula 1:

$$\text{Índice de valor corrente} = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}} \quad (1)$$

2.4.3 Liquidez Seca

Gitman (2004) aponta que o índice de liquidez seca é semelhante ao índice de liquidez corrente, mas difere por excluir o valor dos estoques do cálculo. Isso ocorre porque o estoque, em geral, é o ativo circulante com menor liquidez. Este índice ajuda a avaliar a capacidade da empresa de honrar suas obrigações de curto prazo sem depender do estoque, o que pode fornecer uma visão mais precisa da liquidez da empresa em certas situações.

Silva (2022) observa que o índice de liquidez seca é essencial para entender a resiliência financeira da empresa em situações de crise. Quando uma empresa enfrenta dificuldades econômicas, ter uma alta liquidez seca pode ser um indicativo de que ela possui recursos suficientes para lidar com suas obrigações sem exigir venda de estoques ou outros ativos menos líquidos.

O cálculo de liquidez seca é realizado conforme Fórmula 2:

$$Liquidez\ Seca = \frac{Ativo\ circulante - Estoques}{Passivo\ circulante} \quad (2)$$

Equipe Empiricus (2024) destaca que um valor maior que 1 é geralmente considerado positivo, pois indica que a empresa possui mais ativos líquidos disponíveis do que passivos de curto prazo. Este cenário sugere uma boa saúde financeira, demonstrando que a companhia pode atender às suas obrigações imediatas sem a necessidade de liquidar seu estoque, o que pode ser um processo demorado e incerto.

2.4.4 Liquidez Geral

Kardec, Flores e Seixas (2005) destacam que o índice de liquidez geral é um indicador crucial para entender a posição financeira de uma empresa em relação a todas as suas obrigações. Ao incluir ativos realizáveis a longo prazo, este índice oferece uma visão mais completa da capacidade da empresa de enfrentar suas ações, proporcionando um parâmetro mais abrangente da saúde financeira em comparação com índices que focam apenas em ativos circulantes.

Silva (2022) observa que, ao usar o índice de liquidez geral, é importante considerar a natureza dos ativos realizáveis a longo prazo. Embora o índice possa indicar uma boa capacidade de pagamento, a qualidade e a conversibilidade desses ativos também foram avaliadas para garantir que a empresa possa efetivamente utilizar esses recursos quando necessário.

Lemmi (2023) evidencia que a fórmula fornece uma medida da capacidade da empresa de cumprir suas obrigações de pagamento a longo prazo e é expressa como um número. Um índice de liquidez geral superior a 1,0 indica uma boa capacidade de pagamento de dívidas de longo prazo, enquanto um valor inferior a 1,0 pode indicar riscos financeiros.

O cálculo de liquidez geral é realizado conforme Fórmula 3:

$$Liquidez\ Geral = \frac{Ativo\ circulante + Realizavel\ a\ longo\ Pr\ azo}{Passivo\ circulante + Exigivel\ a\ longo\ prazo} \quad (3)$$

2.5 INDICADORES DE INADIMPLÊNCIA

Gitman (2004) destaca que os indicadores de inadimplência são essenciais para medir a proporção de clientes ou contas que não cumprem com suas obrigações de pagamento. Esses indicadores ajudam as empresas a monitorar e avaliar o risco de crédito associado aos seus clientes, identificando possíveis problemas na gestão de contas a receber. Os principais indicadores de inadimplência incluem a taxa de inadimplência e o índice de provisão para desenvolvedores duvidosos, que fornecem insights sobre a saúde financeira e a eficácia das políticas de crédito da empresa.

Kardec, Flores e Seixas (2005) explicam que a taxa de inadimplência é calculada dividindo o valor das contas a receber vencidas e não pagas pelo total das contas a receber. Este indicador revela a porcentagem de receitas que não pode ser recuperada, ajudando a empresa a avaliar o risco de crédito e a ajustar suas políticas de crédito e cobrança. Uma alta taxa de inadimplência pode sinalizar a necessidade de revisão das condições de crédito ou melhorias nas práticas de cobrança.

Silva (2022) observa que o monitoramento de indicadores de inadimplência permite que as empresas ajustem suas estratégias de crédito e cobrança, reduzindo o risco de perdas financeiras. Indicadores como o índice de inadimplência e a provisão para devedores duvidosos fornecem informações valiosas sobre a eficácia das políticas de crédito e ajudam a tomar decisões informadas para melhorar a recuperação de crédito e a gestão de riscos.

2.6 CRÉDITO

De acordo com Blatt (1999), crédito é derivado do vocabulário latino “credere”, que significa crer, confiar ou acreditar; ou ainda do substantivo “creditum”, o qual significa literalmente confiança.

Silva (1993, p.22), informa que em finanças o vocábulo crédito é definido como instrumento de política financeira a ser utilizado por uma empresa comercial ou industrial na venda a prazo de seus produtos, ou por um banco comercial na concessão de empréstimo, financiamento ou fiança. Pessoas e empresas que gozam de credibilidade – isto é, exibem uma situação presente ou um histórico confiável, reconhecido pelos demais – conseguem comprar produtos e serviços, mesmo sem ter todo o dinheiro necessário. Isso pode ser feito comprando

a crédito – ou seja, para pagar mais tarde – ou tomando empréstimo para pagar à vista, ficando o valor emprestado para ser pago conforme for combinado com o credor.

Lopes (2021) escreve que qualquer relação comercial, o Crédito pressupõe a existência de um pacto moral entre as partes credora e devedora, de modo que tais partes formam um elo no qual uma não existe sem a outra. No mercado em geral, sempre haverá alguém que se disporá a entregar algo como um bem ou serviço, esperando o pagamento num futuro previamente pactuado entre as partes.

Nesse sentido Lopes (2021) também destaca que sempre haverá riscos envolvendo transações de concessão de crédito entre partes credoras e devedoras. O maior risco, no entanto, é quase sempre do credor, que renuncia a um recurso na expectativa de recebê-lo de volta no futuro, com um ganho extra que lhe compense: os juros.

O banco Caixa Econômica Federal (2009) salienta que o crédito, quando bem utilizado, é um excelente mecanismo para viabilizar projetos e sonhos, tanto para pessoas quanto para empresas. Como o conceito de crédito está ligado à confiança que pessoas ou empresas conquistam diante de outras, o acesso a esses benefícios depende diretamente do grau de credibilidade conquistado.

A Caixa Econômica Federal (2009) ainda destaca quais são os Benefícios Diretos do Crédito: Ajuda a viabilizar sonhos e projetos, Possibilidade de apoio financeiro se necessário, mais tranquilidade nos empreendimentos, Aproveitamento de oportunidades de negócio, Maior capacidade de expansão das atividades.

Segundo Mankiw (2014), o crédito desempenha um papel crucial na economia ao facilitar o consumo e o investimento, permitindo que as empresas expandam suas operações e que os consumidores adquiram bens e serviços antes de terem o dinheiro disponível.

No entanto, essa confiança implica riscos, especialmente para o credor. Gitman e Zutter (2015) enfatizam que os riscos associados ao crédito podem levar a perdas significativas se não forem geridos de maneira eficaz. É nesse contexto que a análise de crédito se torna essencial.

Segundo Fabozzi (2013), os 5 Cs do crédito são amplamente aceitos e usados pelos credores para obter uma visão abrangente da capacidade de crédito de um devedor potencial.

A seguir, será explorado como essa análise é conduzida e a sua importância na formulação de políticas de crédito eficazes. A análise de crédito envolve a avaliação minuciosa de diversos fatores que afetam a capacidade de um mutuário de reembolsar o empréstimo, conforme discutido por Rose e Hudgins (2014). Esta análise não só ajuda a minimizar os riscos,

mas também a estabelecer limites de crédito apropriados e a determinar as condições de empréstimo mais adequadas.

2.7 ANÁLISE DE CRÉDITO

Segundo Gitman e Zutter (2015) com o aumento da inadimplência e a complexidade crescente das transações financeiras, tornou-se necessário desenvolver métodos mais rigorosos para avaliar a capacidade de crédito. A evolução dos mercados financeiros e a necessidade de mitigar riscos levaram à criação de critérios padronizados para a análise de crédito.

Segundo Lewis (1992), a história do Credit Scoring remonta a 1945, quando foi desenvolvido o primeiro modelo estatístico de análise de crédito. Os primeiros modelos foram desenvolvidos para a análise de crédito ao consumidor, tanto por empresas de varejo quanto financeiras. A expansão do uso desses modelos está, segundo o autor, ligada a dois fatores. Primeiramente, a expansão do mercado de crédito massificado, que passou a demandar dos analistas rapidez e homogeneidade na avaliação dos créditos. Por outro lado, o desenvolvimento dos sistemas computacionais possibilitou o tratamento estatístico adequado dessas massas de dados.

Weston e Brigham (2000), sistematizaram e explicaram de forma mais didática os 5 Cs do Crédito (Caráter, Capacidade, Capital, Colateral e Condições), como elementos em qualquer situação de avaliação de pessoa física ou jurídica. Será conhecido a descrição de cada C do Crédito no Quadro 1.

Quadro 1 - Os 5 Cs do Crédito

Cs do Crédito	Descrição
Caráter	Relacionado à confiabilidade do tomador de crédito. Inclui análise do histórico de crédito e comportamento financeiro. Pagamentos pontuais e ausência de inadimplência aumentam a chance de aprovação e podem influenciar as taxas de juros
Capacidade	Avalia a estabilidade de renda e habilidade de gerenciamento de dívidas. Inclui a comparação das despesas monetárias com a renda disponível para determinar a capacidade de assumir novas dívidas sem comprometer outras obrigações financeiras
Capital	Refere-se aos ativos e recursos financeiros do tomador de crédito. Ativos como poupanças, investimentos e propriedades podem ser usados como garantia ou vendidos em situações de adversidade financeira
Colateral	Bens oferecidos como garantia para o empréstimo. Inclui propriedades, veículos e outros ativos. Os empréstimos garantidos oferecem mais segurança ao credor, enquanto os não garantidos podem ter juros mais altos devido ao maior risco
Condições	Refere-se às condições econômicas e aos termos do empréstimo, como taxas de juros e prazos, que podem afetar a capacidade de pagamento do mutuário

Fonte: elaborado a partir de Fundamentos das finanças gerenciais (2000)

Conforme Serasa (2024), esses elementos desempenham um papel muito importante para as organizações, fornecem uma visão mais ampla da saúde financeira e do comportamento passado de quem recebe o crédito durante a gestão do risco da organização.

Ainda de acordo com Serasa (2024), usar os 5 C' s do crédito em uma organização pode proporcionar muitas vantagens para a empresa, afinal, o processo de concessão de crédito se torna mais inteligente e informado. Esses critérios proporcionam uma visão clara sobre a capacidade de pagamento do mutuário. Por exemplo, conforme comentado anteriormente, o caráter permite que os credores avaliem a integridade e a confiabilidade do tomador de crédito, enquanto a capacidade analisa sua situação financeira atual e capacidade de cumprir com as obrigações financeiras. É muito importante ressaltar que esse aspecto é responsável por ajudar a mitigar o risco de inadimplência e proteger os interesses dos credores, garantindo que os empréstimos sejam concedidos de forma responsável.

Outra vantagem muito clara da implementação dos 5 C' s do crédito é a padronização dos aspectos considerados durante a análise de crédito. Afinal, todos os mutuários são avaliados com base nos mesmos critérios estabelecidos, independentemente de sua origem socioeconômica.

Ao compreender a complexidade envolvida na análise de crédito, especialmente através dos 5 Cs (Caráter, Capacidade, Capital, Colateral e Condições), fica evidente como essas avaliações são fundamentais para a formulação de políticas de crédito eficazes. Essas políticas, por sua vez, são estruturadas para refletir as diretrizes e critérios que garantem a concessão responsável de crédito, minimizando riscos e promovendo a saúde financeira da empresa. A interação entre a análise detalhada de crédito e a política de crédito estabelece um sistema robusto de gestão de risco, essencial para a sustentabilidade e crescimento organizacional.

2.8 POLÍTICAS DE CRÉDITO

Conforme demonstrado por Sebben (2020) a política de crédito é um conjunto de normas, regras e procedimentos que cada empresa elabora, de acordo com suas vontades e necessidades. É criado um documento que deverá ser usado pelos colaboradores para padronizar as ações relacionadas a concessão de crédito PF ou PJ, pode mudar de acordo com tamanho da empresa, vendas no mês, nível de inadimplência, público-alvo, foco de mercado, necessidade de recursos e outras variáveis.

Para Tavares (1988), as políticas de crédito e cobrança devem ser definidas de forma objetiva, a fim de servirem de instrumento orientativo no processo de decisão gerencial,

medindo-se o seu grau de eficiência em função do número de situações objeto de resolução, com base na obediência dessas políticas. É importante que as políticas sejam formalizadas, principalmente nas grandes organizações, pois situações semelhantes podem surgir em regiões distintas e sob a responsabilidade de diferentes funcionários.

Existem segundo Serasa (2024), diversos tipos de política de crédito, sendo que cada um deles possui características específicas que atuam conforme o posicionamento e necessidade da organização. Será conhecido as características das políticas no Quadro 2.

Quadro 2 - Tipos de Políticas de Crédito

Políticas de Crédito	Descrição
Política de Crédito Conservadora	Nível de risco muito baixo, dessa forma, a empresa se torna muito seletiva sobre quem oferecerá o crédito. Os negócios que adotam essas práticas tendem a possuir uma taxa de inadimplência menor, visto que os cuidados são redobrados. Apesar disso, os consumidores podem não se interessar pelo benefício, já que é mais difícil alcançá-lo.
Política de Crédito Agressiva	Nível de risco alto, as organizações tendem a assumir riscos maiores, pois, uma vez que as condições são reduzidas, a taxa de inadimplência pode aumentar significativamente. Por esse motivo, é fundamental manter um controle e monitoramento da carteira de clientes mesmo após a concessão de crédito.
Política de Crédito Moderada	Nível de risco médio, visa alcançar o equilíbrio entre os dois modelos apresentados anteriormente. Ou seja, os riscos são calculados com mais precisão, considerando o potencial de retorno sobre o investimento. Esse é um modelo muito prático, visto que pode atender bem as necessidades de organizações com objetivos financeiros diferentes.

Fonte: elaborado a partir de SERASA (2024)

Segundo Silvano (2024), uma política de crédito deve ser criada para fins estratégicos do negócio. É a base da saúde financeira de qualquer empresa, independentemente de seu porte. Seus critérios proporcionarão condições para o gestor vender mais, além de oferecer recursos para evitar a inadimplência. Utilizar um serviço de análise de crédito que informe, com precisão, todas as possíveis irregularidades no CNPJ do comprador, é essencial para manter a saúde financeira da empresa.

O blog Dinheiro em Evidência (2024) destaca que a história do Score não se iniciou no Brasil e a palavra Score tem sua origem inglesa que no português significa pontuação. Historicamente, tanto o SPC quanto o SERASA utilizavam apenas os seus dados de pagador para definir o histórico e o seu score. Hoje em dia o Score está totalmente reformulado e adicionado diversas funções como, por exemplo, o Cadastro Positivo.

O autor Sebben (2020) evidencia que o Score é uma ferramenta utilizada por instituições de crédito e algumas empresas, para analisar o crédito mecanicamente, ou seja, sem a presença da análise subjetiva. O sistema é alimentado com as informações cadastrais do proponente ao crédito, definidas pela política de créditos de cada instituição, tais como nome, idade, profissão,

renda e endereço. O sistema reúne as variáveis e efetua o cálculo de risco de crédito, atribuindo um score, ou seja, uma pontuação. De acordo com essa pontuação, a instituição determina o valor do crédito que o proponente poderá assumir e aprova o crédito, ou não, em caso de baixa pontuação.

Segundo Silva (2023), o score de crédito é uma pontuação numérica que avalia a capacidade de um indivíduo ou empresa de honrar seus compromissos financeiros. A pontuação varia entre 0 e 1000 pontos, sendo que pontuações mais altas indicam um risco menor e maior probabilidade de pagamento pontual.

De acordo com Fabozzi (2013), o score de crédito é uma ferramenta essencial para os credores, pois proporciona uma avaliação rápida e eficiente do risco de crédito associado a um tomador de empréstimo.

Brigham e Ehrhardt (2013) afirmam que a escolha da política de crédito tem um efeito significativo sobre o desempenho financeiro da empresa, influenciando tanto a liquidez quanto a rentabilidade. A análise detalhada desses demonstrativos financeiros, portanto, torna-se crucial para avaliar a eficácia das políticas de crédito adotadas e ajustar as estratégias conforme necessário para garantir a sustentabilidade e o crescimento da organização. A seguir, exploraremos como esses demonstrativos fornecem insights valiosos para a gestão financeira.

Conforme apresentado pelo Serasa (2024), diferentes tipos de políticas de crédito - conservadora, agressiva e moderada - são adotadas conforme a estratégia da empresa em equilibrar risco e retorno financeiro. Essas políticas não apenas impactam diretamente a liquidez e a rentabilidade, como destacado por Brigham e Ehrhardt (2013), mas também influenciam a eficiência no ciclo de caixa da organização.

2.9 EFICIÊNCIA NO CICLO DE CAIXA

Assaf Neto (2013) explica que a eficiência no ciclo de caixa pode ser avaliada por meio do Ciclo Operacional (CO), que mede o tempo total que uma empresa leva para converter suas compras em vendas e, posteriormente, em coletas. O ciclo operacional é a soma do Prazo Médio de Estocagem (PME) e do Prazo Médio de Recebimento (PMR). O PME calcula o tempo médio que o estoque fica armazenado antes de ser vendido, e o PMR mede o tempo médio que a empresa leva para receber o pagamento de suas vendas.

O cálculo do Ciclo Operacional é realizado conforme Fórmula 4:

$$CO = PME + PMR \quad (4)$$

Martins (2012) destaca que o Ciclo da Caixa (CC) é um indicador chave que ajusta o Ciclo Operacional (CO) ao incluir o Prazo Médio de Pagamento (PMP), que é o tempo médio que a empresa leva para pagar seus fornecedores. O CC é calculado subtraindo o PMP do CO. Um ciclo de caixa mais curto ou até mesmo negativo é ideal, pois indica que uma empresa consegue receber pagamentos de seus clientes antes de precisar pagar seus fornecedores, o que melhora a liquidez e reduz a necessidade de financiamento externo.

O cálculo do Ciclo de Caixa é realizado conforme Fórmula 5:

$$CC = CO - PMP \quad (5)$$

Ross, Westerfield e Jaffe (2013) observam que a fórmula do Prazo Médio de Estocagem (PME) é importante para entender quanto tempo os estoques ficam parados na empresa antes de serem vendidos. Esse prazo é calculado dividindo o estoque médio pelo custo das mercadorias vendidas (CMV) e multiplicando por 360 dias, para refletir o período anual. O cálculo do Prazo Médio de Estocagem é realizado conforme Fórmula 6:

$$PME = \frac{\text{Estoques}}{\text{Custo das Mercadorias Vendidas}} \times 360 \quad (6)$$

Brigham e Ehrhardt (2016) argumentam que o Prazo Médio de Recebimento (PMR) e o Prazo Médio de Pagamento (PMP) são componentes críticos na gestão do ciclo de caixa. O PMR é calculado dividindo as contas a receber pelas vendas anuais e multiplicando por 360 dias, enquanto o PMP é calculado dividindo as contas a pagar pelas compras anuais e multiplicando por 360 dias. A combinação desses indicadores ajuda a empresa a otimizar seu ciclo de caixa, garantindo que as operações sejam realizadas com eficiência máxima.

O cálculo do Prazo Médio de Recebimento e Prazo Médio de Pagamento são realizados conforme Fórmula 7 e 8:

$$PMR = \frac{\text{Contas para Receber}}{\text{Vendas}} \times 360 \quad (7)$$

$$PMP = \frac{\text{Contas para Pagar}}{\text{Compras}} \times 360 \quad (8)$$

Nesta seção, abordamos de maneira abrangente os principais aspectos da contabilidade e suas aplicações na gestão financeira. Iniciamos com uma visão geral da contabilidade e sua importância tanto no contexto gerencial quanto financeiro. Em seguida, exploramos os demonstrativos financeiros essenciais, como o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado do Exercício e a Demonstração de Fluxo de Caixa, que fornecem uma visão clara da saúde financeira de uma organização. A análise dos indicadores financeiros, incluindo os de liquidez, nos permite avaliar a capacidade da empresa em cumprir suas obrigações de curto prazo, enquanto os indicadores de inadimplência e crédito destacam aspectos críticos da gestão de crédito e suas implicações para o fluxo de caixa. Finalmente, discutimos a eficiência no ciclo de caixa e como políticas e práticas eficazes podem otimizar a gestão financeira. Essa abordagem integrada proporciona uma base sólida para compreender e aplicar conceitos contábeis e financeiros na tomada de decisões empresariais estratégicas.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

O autor Creswell (2010) informa que os métodos de pesquisa envolvem as formas de coleta, de análise e de interpretação dos dados proposto pelo pesquisador.

O presente trabalho de conclusão de curso caracteriza-se como pesquisa descritiva, pois visa descrever e analisar o impacto das mudanças nas políticas de crédito nos demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce no Alto Vale do Itajaí. A pesquisa descritiva é adequada para fornecer uma visão detalhada dos efeitos dessas mudanças, incluindo a taxa de inadimplência, indicadores de liquidez e eficiência no ciclo de caixa.

Vergara (2012) realça a pesquisa descritiva visa descrever com precisão as características de um fenômeno ou a relação entre variáveis específicas. Esse tipo de pesquisa busca fornecer uma visão detalhada e sistemática da situação investigada, permitindo uma melhor compreensão dos aspectos e relações que a compõem. Ela é fundamental para identificar padrões e gerar hipóteses sobre o fenômeno em estudo.

Será adotado uma abordagem qualitativa, que permite uma análise aprofundada das interações entre variáveis financeiras específicas. Esta abordagem será essencial para entender como as políticas de crédito influenciam os diversos aspectos financeiros da empresa, indo além dos números para captar nuances e contextos subjacentes. A pesquisa qualitativa é uma abordagem que visa compreender a realidade social a partir da perspectiva dos próprios atores sociais. Esta metodologia destaca a importância da análise dos significados e das construções sociais que moldam a experiência humana, oferecendo uma visão mais rica e complexa das dinâmicas sociais, Jodelet (2001).

A escolha por esta empresa para a realização do presente trabalho se deve da junção do desejo de ambas as partes para realiza um estudo e entender os números por outro ponto de vista, identificando e auxiliando nas formas que a empresa pode avaliar a saúde financeira e buscar alternativas para melhorar a situação.

É importante ressaltar que a inserção dos assuntos abordados na empresa de tecnologia teve como base os estudos já feitos, mas entender se estão sendo feitos de forma correta e auxiliar nas alternativas.

O trabalho buscou responder o seguinte problema de pesquisa: Como as mudanças nas políticas de crédito afetam os demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce no Alto Vale do Itajaí, considerando especificamente os níveis de inadimplência, liquidez e eficiência no ciclo de caixa?

A técnica principal será o levantamento documental. Este método envolve a análise de documentos financeiros existentes, fornecendo uma base sólida para a análise qualitativa. Serão utilizados relatórios financeiros da empresa do período de 2020 a 2024, tais como balanços patrimoniais, demonstrações de resultados, planilhas internas financeiras, entre outros documentos relevantes.

O autor Gil (2010) enfatiza que a pesquisa documental é um método que se baseia na análise de documentos que já foram produzidos para outros fins. Estes documentos podem fornecer uma visão detalhada sobre eventos passados e presentes, e são essenciais para a compreensão de contextos históricos e atuais. A análise documental permite ao pesquisador acessar e interpretar informações valiosas que foram registradas ao longo do tempo.

4. IMPACTO DAS POLÍTICAS DE CRÉDITO NOS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS DE UMA EMPRESA DE E-COMMERCE DO ALTO VALE DO ITAJAÍ

A empresa em estudo desenvolve plataformas para e-commerce fundada em 31/10/2017. As soluções se destacam por integrar todas as ferramentas que são necessárias para uma eficiente operação de comércio online, como: ERP Nativo, integração com marketplaces, frete negociado, meio de pagamento próprio e outras diversas funcionalidades. Possui consultores presenciais nas regiões de Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo e com o foco em SC. Estão sediados em Rio do Sul, Santa Catarina, contando com um grande Tecno Park que acomoda mais de 200 colaboradores. Trabalham diariamente para a constante evolução da tecnologia, a qual atende cerca de 2.100 e-commerces em todo o Brasil.

O planejamento da empresa é atingir 150 milhões de faturamento até 2027 e abrir IPO (*Initial Public Offering*) por isso seu faturamento vem crescendo ano após ano.

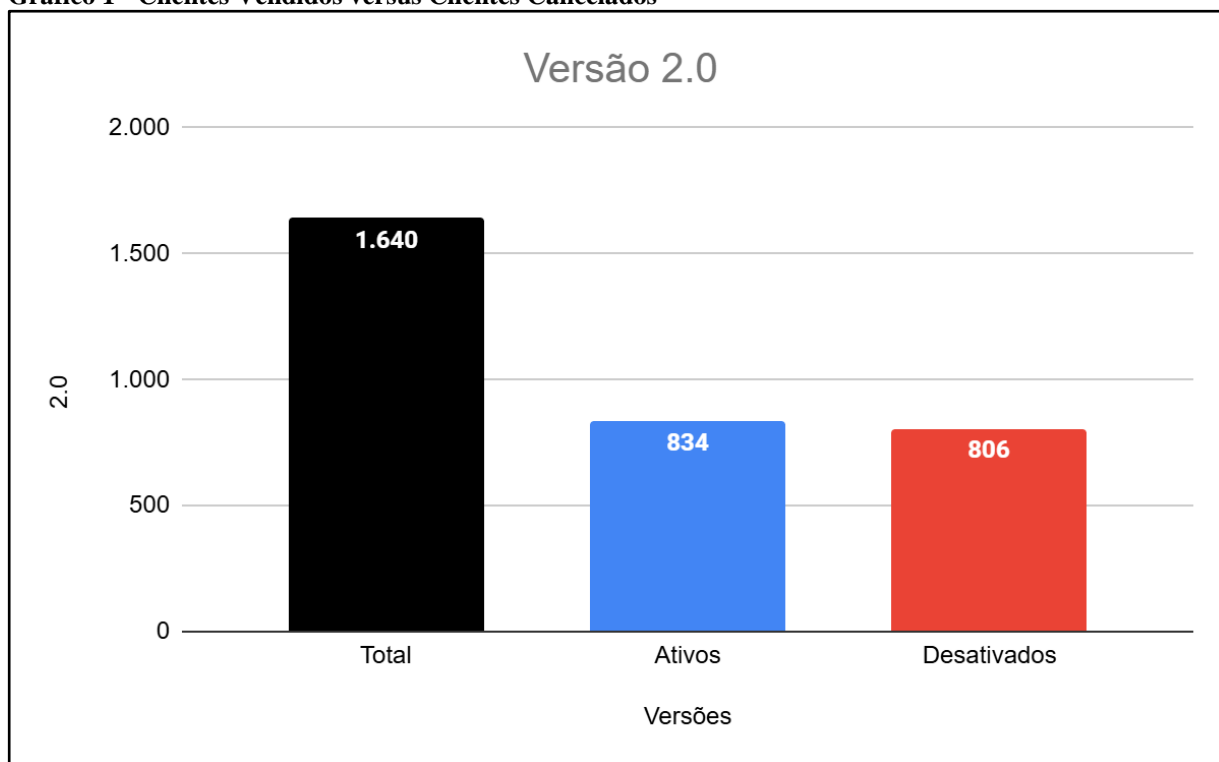
Teve seu maior crescimento na Pandemia em 2020, onde aumentou o seu faturamento em 24,77% em relação a 2019. Nesse período não faziam nenhum tipo de análise de crédito, vendendo para qualquer tipo de cliente. Passou a formalizar a Política de Crédito em outubro de 2022, com alguns critérios pré-definidos naquele momento, analisando os recursos do sistema SERASA. As atualizações começaram a ser constantes, sempre mudando a faixa de score, parcelamento, carência ou parcela mínima mensal.

Importante destacar que a empresa possui algumas fontes de receita, sendo o valor inicial de Setup, ou seja, de implantação do projeto e o comissionamento sob as vendas após o lançamento. Nesse momento a análise é sob o valor inicial de Setup.

4.1 ANÁLISE DO CENÁRIO: PERÍODO DE 2022 A 2024 E ALTERAÇÕES NAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

Com o crescimento da empresa foi identificado a necessidade de criar políticas de crédito, onde se mostrou cada vez mais eficaz e estratégico com uma política de crédito geral, suas atualizações eram constantes. O gráfico abaixo ilustra a quantidade de clientes vendidos até 2022 comparando com a quantidade de clientes que cancelaram o projeto até outubro de 2024.

Gráfico 1 - Clientes Vendidos versus Clientes Cancelados



Fonte: elaborado pelo autor.

Naquele momento o foco era a região de Santa Catarina, onde foram vendidos 1.640 projetos, sem nenhum tipo de política de crédito, desses, 806 cancelaram o projeto, equivale a 49,15% da carteira.

A inadimplência da empresa de 2018 a 2022, terminou em 1,25%, estes valores em abertos ainda constam em vias judiciais. Possui como regra todos os clientes com mais de um título em aberto de meses diferentes, ou seja, 60 dias, envia o montante para o jurídico, o qual segue com todos os tramites de cobrança.

Nesse período de análise a empresa percebeu que seria o momento ideal para implantar algo relacionado a crédito, visando o aumento da empresa e mudanças do mercado, foi onde definiram que todos os clientes até aquele momento seriam da versão 2.0 (2018 a dezembro de 2022).

Em 2023 a empresa estava em um crescimento acelerado, com o nome já conhecido no mercado. O ano iniciou com a versão 3.0 (janeiro e fevereiro de 2023) em vigor, onde trouxe algumas mudanças em relação a última versão 2.0 (2018 a dezembro de 2022), conforme Quadro 3 abaixo.

Quadro 3 - Políticas de Crédito Versão 2.0 e 3.0

Pontuação (Score)	Versão 2.0 (2018 a dezembro de 2022)	Flexibilidade e Rigidez Versão 2.0	Versão 3.0 (janeiro e fevereiro de 2023)	Flexibilidade e Rigidez Versão 3.0
500	Até 24x (1+23)	Flexibilidade	Até 20x (1+19)	Rigidez
400 a 499	Até 24x (1+23)	Flexibilidade	Até 20x (1+19)	Rigidez
300 a 399	Entrada 10%	Rigidez	Entrada 10%	Rigidez
200 a 299	Entrada 20%	Rigidez	Entrada 20%	Rigidez
0 a 199	Entrada 30% ou 40%	Rigidez	Entrada 30% ou 40%	Rigidez

Fonte: elaborado a partir de Políticas de Crédito da empresa em estudo.

No quadro acima evidencia as mudanças onde na Versão 3.0 (janeiro e fevereiro de 2023), o limite de parcelas foi ajustado para 20x para empresas com Score entre 400 à 499 (1+19), enquanto na Versão 2.0 (2018 a dezembro de 2022), o limite era de 24x. Já no quadro 4 abaixo mostra as mudanças significativas que tiveram nas versões 4.0 (março de 2023), 5.0 (abril de 2023) e 6.0 (maio e junho de 2023).

Quadro 4 - Políticas de Crédito Versão 4.0, 5.0 e 6.0

Pontuação (Score)	Versão 4.0 (março de 2023)	Flexibilidade e Rigidez Versão 4.0	Versão 5.0 (abril de 2023)	Flexibilidade e Rigidez Versão 5.0	Versão 6.0 (maio e junho de 2023)	Flexibilidade e Rigidez Versão 6.0
500 a 1000	Até 20x (1+19)	Rigidez	Até 19x (1+18)	Rigidez	Até 30x (1+29)	Flexibilidade
400 a 499	Até 20x (1+19)	Rigidez	Até 19x (1+18)	Rigidez	Até 30x (1+29)	Flexibilidade
300 a 399	Entrada 10%,	Rigidez	Entrada 10%	Rigidez	Entrada 10%	Rigidez
200 a 299	Entrada 20%	Rigidez	Entrada 20%	Rigidez	Entrada 20%	Rigidez
0 a 199	Entrada 30%	Rigidez	Entrada 20%	Rigidez	Entrada 30% ou 40%	Rigidez

Fonte: elaborado a partir de Políticas de Crédito da empresa em estudo.

As versões 4.0 (março de 2023), 5.0 (abril de 2023) e 6.0 (maio e junho de 2023) apresentam diferenças importantes nas condições de parcelamento, dependendo da pontuação de crédito. Para pontuações altas (500+), a versão 6.0 se destaca, oferecendo prazos maiores de até 30x, enquanto as versões 4.0 e 5.0 oferecem prazos mais curtos, de até 20x e 19x, respectivamente. Para pontuações médias (300-399), a versão 5.0 é mais vantajosa, permitindo até 16x, enquanto as versões 4.0 e 6.0 limitam a 14x. Já para pontuações mais baixas (200-299), a versão 5.0 novamente se sobressai com prazos de até 18x, frente aos 16x das outras versões.

A Versão 7.0 (julho, agosto e setembro de 2023) permite 14x para empresas com Score entre 0 a 199, mantendo o critério de 50% de entrada e 2 fiadores. A versão anterior permitia 16x para empresas com pontuação entre 200 a 299, e na versão 7.0 foi ajustada para 10x, oferecendo menos flexibilidade para esses segmentos de empresas. Nessa Versão foi criado o

ICP, que é o Perfil de Cliente Ideal, a partir disso foram criadas algumas restrições de CNAE, visto que essas contas não performaram no período que ficaram ativos, identificando falhas de performance, de investimentos, transportes e estoque. OBS: CATEGORIAS COM RESTRIÇÃO. Venda somente em condições validadas pelo Financeiro: Química, Loja de moda multimarcas (sapatos, moda infantil, moda em geral), Eletrônicos, Hospitalar, Medicamentos e Farmácia, Petshop, EPI, Pneus, Sexy Shop Máquinas pesadas ou peças de máquinas pesadas, Autopeças, Implementos Agrícolas, Colchões/Estofados, Espelhos, Alimentícios, Embalagens, Joias e Semi joias, Aviamentos.

Com os ajustes feitos até aquele momento impactaram nos fechamentos dos clientes, 630 clientes totais em 2023, mas também aconteceram menos cancelamentos sendo 99 clientes em 2023.

Ainda em 2023, foi implementado uma ferramenta para auxílio automático de crédito, empresa especializada na análise e gerenciamento de crédito. Oferece serviços como banco de informações comerciais sobre pessoas físicas e jurídicas, serviço de alerta a fraudes, além de integrar com o birô SERASA. Essa ferramenta tem por objetivo qualificar e monitorar diariamente o risco de sua carteira de clientes através da observação do comportamento comercial destes com o mercado. Esta importante ferramenta permite identificar clientes com alto ou baixo risco, permitindo direcionar ações específicas que resultem no aumento de rentabilidade para a empresa. Os principais benefícios apresentados da empresa de crédito são: Potencializa a rentabilidade da carteira de clientes, reduz os índices de inadimplência, avalia o risco global da carteira da empresa, facilita a análise do crédito, auxilia a administração de limites de crédito e Permite identificação dos "bons" e "maus" clientes para o direcionamento de ações específicas.

As versões 7.0 (julho, agosto e setembro de 2023), 8.0 (outubro, novembro e dezembro de 2023), 9.0 (janeiro, fevereiro e março de 2024) e 10.0 (em vigor), trouxeram mudanças importantes nas condições de crédito e parcelamento para empresas, ajustando as exigências de acordo com o perfil de risco. O Quadro 5 evidencia a comparação da versão 8.0 e 9.0.

Quadro 5 - Políticas de Crédito Versão 8.0 e 9.0

Pontuação (Score)	Versão 8.0 (outubro, novembro e dezembro de 2023)	Flexibilidade e Rigidez Versão 8.0	Versão 9.0 (janeiro, fevereiro e março de 2024)	Flexibilidade e Rigidez Versão 9.0
500 a 1000	Aprovação automática, até 6x sem juros	Flexibilidade	Mantém as condições da versão 8.0	Flexibilidade
251 a 500	Mantém as condições da versão anterior	Rigidez	Mantém as condições da versão anterior	Rigidez
200 a 299	Mantém as condições da versão anterior	Rigidez	Mantém as condições da versão anterior	Rigidez
0 a 199	Entrada de 50% e 2 fiadores	Rigidez	Entrada de 50%, 2 fiadores e exigência de cartas de anuências	Rigidez
Empresas com pendências	Entrada de 50% e 2 fiadores	Rigidez	Entrada de 50%, 2 fiadores e exigência de cartas de anuências	Rigidez

Fonte: elaborado a partir de Políticas de Crédito da empresa em estudo.

Nota-se com base ao quadro acima que a versão 8.0 teve uma grande vantagem para empresas com Score elevado (500+), ao flexibilizar o crédito com parcelamento sem juros, mas manteve as condições rigorosas para empresas com pontuação baixa e pendências.

A versão 9.0, por sua vez, consolidou as faixas intermediárias (251 a 500), sem mudanças, e endureceu as condições para empresas com Score entre 0 e 199, ao reduzir o número de parcelas e exigir cartas de anuência, tornando o processo de crédito mais restrito para essas empresas.

A versão 10.0 em vigor, trouxe a flexibilização para políticas segmentadas, incluem uma segmentação por categoria de produto, com condições específicas para setores como Móveis, Moda, Casa & Construção, Decoração e Calçados. Essa segmentação permite uma abordagem mais personalizada, enquanto antes as condições eram aplicáveis a todos os produtos de forma geral.

Os parcelamentos para empresas com score de 501 a 1000, permitindo até 12x sem juros e até 24x com parcelas mínimas de R\$ 800,00, incluindo a possibilidade das três primeiras parcelas com valor reduzido. Já empresas com score entre 251 e 500 necessitam de entrada de 15% e têm um limite de 6x sem juros, com opções de parcelamento em até 18x. Para empresas com score entre 0 e 250, a exigência é uma entrada de 40% e até 12x de parcelamento. Em comparação, a versão 9.0 era mais restritiva, limitando o parcelamento sem juros a 6x para a maioria das categorias, com um limite máximo de 18x e exigindo um valor mínimo mensal de R\$ 900,00 para empresas com score entre 251 e 500. O Quadro 6 apresenta o resumo anual de versões por flexibilidade e rigidez.

Quadro 6 – Resumo Anual de Versões Flexibilidade e Rigidez

Flexibilidade e Rigidez	2022	2023
Flexibilidade	Versão 2.0	Versão 6.0, Versão 8.0 e Versão 9.0
Rigidez	---	Versão 3.0, Versão 4.0, Versão 5.0, Versão 7.0, Versão 10.0

Fonte: elaborado a partir de Políticas de Crédito da empresa em estudo.

Diante de todas as alterações de versões é perceptível o quanto elas impactam no crescimento da companhia. A Tabela 1 apresenta a relação entre as versões, considerando os clientes ativos e desativados de todo o período.

Tabela 1 - Relação das Versões

Versões	Total Clientes	Ativos	Desativados	Clientes Acumulados Ativos
2.0 (2018 a dezembro de 2022)	1640	834	806	834
3.0 (janeiro e fevereiro de 2023)	123	84	39	918
4.0 (março de 2023)	101	70	31	988
5.0 (abril de 2023)	52	37	15	1025
6.0 (maio e junho de 2023)	167	139	28	1164
7.0 (julho, agosto e setembro de 2023)	200	177	23	1341
8.0 (outubro, novembro e dezembro de 2023)	141	127	14	1468
9.0 (janeiro, fevereiro e março de 2024)	590	568	22	2036
10.0 (em vigor)	235	106	10	2142
Total Clientes	3249	2142	993	

Fonte: elaborado pelo autor.

A partir da versão 2.0 (806 desativados), há uma queda significativa no número de desativados diminuindo para 10 clientes na versão 10.0. Isso indica que, ao longo das versões, os sistemas ou ativos foram estabilizados, reduzidos o número de desativados. Ainda na versão 2.0, o número de ativos (834) e desativados (806) é quase equivalente, indicando um alto nível de problemas ou obsolescência.

Nas versões subsequentes, a diferença entre ativos e desativados aumenta consideravelmente. Por exemplo, na versão 9.0 e 10.0, há 674 ativos e apenas 32 desativados, o que demonstra uma grande melhoria na eficiência ou na qualidade. As versões mais antigas apresentavam uma alta taxa de desativação, mas as versões mais recentes mostram uma maior

robustez e eficiência, com a versão 9.0 e 10.0. Isso sugere que as políticas de atualização e desenvolvimento foram eficazes para garantir a qualidade dos ativos.

No ano de 2022 teve somente uma versão de política de crédito, já no ano de 2023 ocorreu 6 alterações de versões, nesse momento a empresa verificou que precisava de um fluxo maior a cada alteração, para entender qual o impacto de cada alteração. Em 2024 teve sua primeira alteração em janeiro e após em abril, considerando um prazo trimestral. A nova mudança deveria ser em julho, mas a empresa percebeu que poderia aumentar o prazo e deixar a política 10.0 em vigor, visto a aceitação que teve no mercado.

4.2 IMPACTO DAS ALTERAÇÕES DAS POLÍTICAS NOS DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS

Nos últimos anos, a gestão financeira da empresa tem enfrentado desafios crescentes, especialmente em função das mudanças constantes nas políticas de crédito. Essas políticas influenciam diretamente os demonstrativos financeiros, impactando indicadores-chave de desempenho e de saúde financeira. Com isso, torna-se necessário compreender como as alterações nas políticas de crédito afetam aspectos como a taxa de inadimplência, a liquidez e o ciclo de caixa.

A análise das políticas de crédito é fundamental para entender sua influência sobre a capacidade da empresa em manter operações sustentáveis e competitivas. Taxas de inadimplência elevadas, por exemplo, podem gerar riscos significativos para o fluxo de caixa e de liquidez, limitando a capacidade da empresa de honrar suas obrigações financeiras. Por outro lado, políticas mais flexíveis de crédito podem fomentar o crescimento, mas excluir maior controle para evitar desequilíbrios financeiros.

Essas políticas têm um papel decisivo na definição do faturamento, pois a liberação de mais crédito pode contribuir para as vendas e, conseqüentemente, aumentar o faturamento. No entanto, essa prática também eleva o risco de inadimplência, exigindo um equilíbrio cuidadoso por parte das empresas. Por outro lado, ao suportar os critérios de concessão de crédito, as empresas podem ver o índice de inadimplência reduzido, mas essa precaução muitas vezes vem acompanhada de uma queda no faturamento, limitando as vendas para um público mais restrito. A Tabela 2 mostra as porcentagens de evolução do faturamento de um ano para o outro.

Tabela 2 - Porcentagens de Evolução Anual

Ano	Aumento ou Queda	Percentual
2019 em relação a 2018	Aumento	95,90%
2020 em relação a 2019	Aumento	295,46%
2021 em relação a 2020	Aumento	168,61%
2022 em relação a 2021	Aumento	33,16%
2023 em relação a 2022	Queda	35,69%
2024 (até setembro) em relação a 2023	Queda	31,30%

Fonte: elaborado pelo autor.

Até o ano de 2022, a abordagem de crédito era caracterizada por uma política mais flexível, sem uma estrutura de análise intensificada e restritiva. Nessa fase, o crédito estava disponível para uma ampla gama de clientes, o que permitia que as vendas fossem realizadas sem uma avaliação rigorosa do perfil do comprador. Esse modelo favorecia o aumento do volume de vendas e o faturamento, mas, ao mesmo tempo, gerava um ambiente de maior exposição ao risco de inadimplência, pois não havia uma segmentação clara ou limitações expressivas para aprovação de crédito.

Em 2023, uma mudança importante foi introduzida: o foco em uma política de crédito mais constante e seletiva. Essa reestruturação envolveu uma avaliação mais criteriosa dos clientes, com ênfase no histórico financeiro e no score de crédito. A partir desse momento, o crédito deixou de estar disponível de maneira universal e passou a ser concedido com base em fatores específicos, garantindo uma proteção maior para a empresa em relação ao risco de inadimplência. Essa mudança trouxe um equilíbrio entre o desejo de manter o faturamento e a necessidade de preservar a saúde financeira da empresa, controlando melhor a exposição ao risco.

Ainda no ano de 2023 a empresa teve como estratégia os clientes estratégicos, aonde clientes que vem de migração, comprovam o faturamento no on-line acima de R\$ 100.000,00, ganham o Setup, ou seja, não pagam nenhum valor em relação a implantação. A empresa possui mais de uma fonte de renda, por esse motivo, trazendo todo o faturamento já recebe uma receita mensal proporcional as vendas. Diante desse motivo houve a queda em 2023 e 2024, mas aumentando a fonte de receitas de comissionamento.

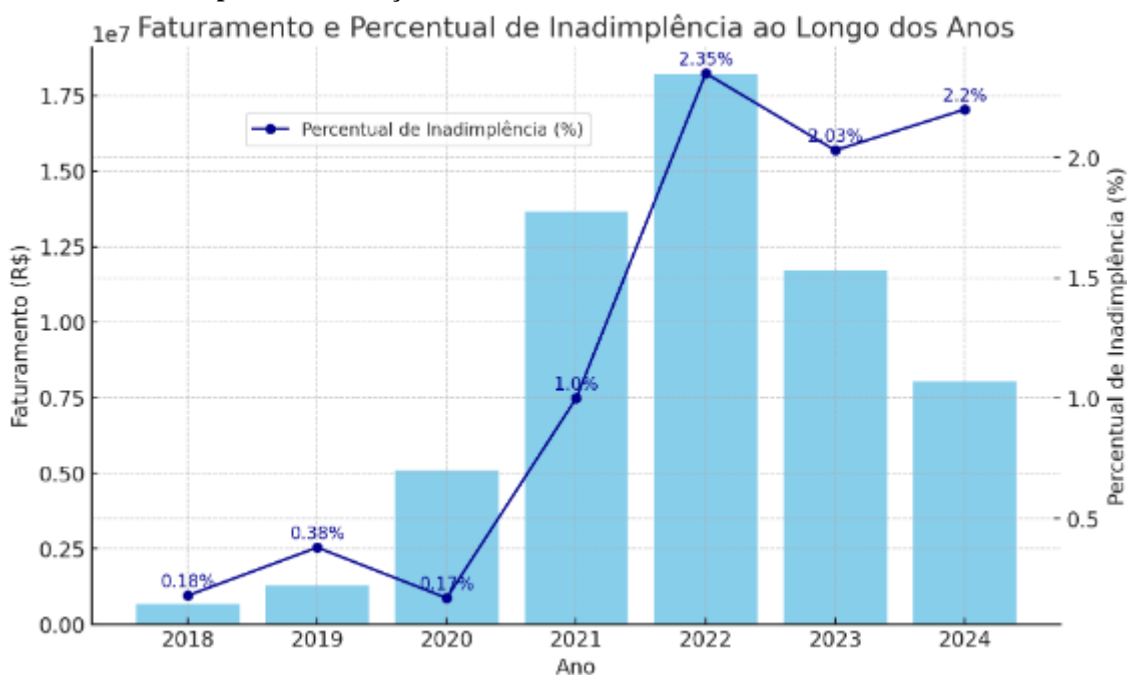
4.2.1 Inadimplência

A empresa adota um método de controle de inadimplência detalhado e frequente, onde o valor total a receber é dividido pelo montante que permanece em aberto. Entendeu a necessidade das mudanças no decorrer do percurso, o que hoje é mais estruturada para o controle de inadimplência. Possui uma pessoa responsável pela análise de crédito e outras duas pessoas no controle de cobranças.

A empresa trabalha com análises por vencimento e por emissão que permite calcular a taxa de inadimplência em diferentes intervalos de tempo — anual, semestral, trimestral, mensal e semanal. Dessa forma, é possível monitorar de perto o comportamento dos clientes e identificar variações nas taxas de inadimplência ao longo do ano. Essa segmentação nos intervalos de tempo oferece à empresa uma visão clara sobre os períodos de maior risco de inadimplência e permite ajustar rapidamente suas políticas de crédito ou cobrança.

Com a análise semanal, por exemplo, é possível reagir quase em tempo real a mudanças repentinas no comportamento de pagamento. Já os acompanhamentos mensal e trimestral possibilitam avaliar tendências, enquanto a análise anual fornece uma visão ampla e histórica do impacto da inadimplência no desempenho financeiro da empresa. O Gráfico 2 ilustra a inadimplência em relação ao faturamento.

Gráfico 2 - Inadimplência em relação ao faturamento



Fonte: elaborado pelo autor.

Diante do gráfico é visível que nos anos que aumentou o faturamento, também aumentou a inadimplência. A análise de crédito mais controlada, evidencia nesses casos quanto a empresa pode abrir caminhos no parcelamento e em descontos.

No ano de 2024 a empresa intensificou o trabalho no setor jurídico, contratou duas advocacias especializadas em casos de cobranças de clientes, também colocou uma pessoa específica internamente para atender essa demanda, onde teve boa parte dos casos com efetividade em acordos de processos. A evolução nesse projeto resultou em 43,18% de projetos negociados em relação ao montante de inadimplentes, por tanto os casos que em tese estavam com processo aberto, foram negociados.

A empresa também mudou seu fluxo de cobranças, onde ao faturar já envia uma mensagem ao cliente pelo Whatsapp informando sobre o portal do cliente, onde pode tirar todos os boletos e notas fiscais. Também automatizou seu processo de cobranças onde é feito de forma automática, conseguindo alcançar todo o público inadimplente. Caso o cliente não faça o pagamento em três dias, ocorre o bloqueio da plataforma do cliente no quarto dia, após o sétimo dia é enviado para a empresa terceirizada de cobrança e caso ainda assim não for pago, é enviado a protesto no vigésimo quinto dia. Apenas após dois títulos vencidos de meses diferentes e enviado ao jurídico.

Neste ano de 2024 a empresa fez parcerias com empresas terceirizadas de cobranças, onde envia relações de títulos vencidos e a cobrança fica de responsabilidade da empresa e em casos de efetividade, recebe o valor líquido. Sua efetividade também vem surtindo efeito onde cerca de 65% das remessas enviadas houve efetividade nas cobranças.

Portanto, a gestão eficaz da inadimplência é fundamental para garantir a estabilidade financeira da empresa e minimizar o impacto negativo no fluxo de caixa. Ao controlar rigorosamente a concessão de crédito e implementar políticas de cobranças eficientes, a empresa não apenas melhorou a previsibilidade de suas captações, mas também protege sua capacidade de honrar compromissos de curto prazo. Esse controle se reflete diretamente nos índices de liquidez, tema que será abordado a seguir.

4.2.2 Liquidez

Com base na análise da inadimplência, é possível entender a liquidez como um indicador chave para avaliar a capacidade de uma empresa cumprir suas obrigações de curto prazo e garantir a continuidade das operações. A liquidez reflete o equilíbrio entre os ativos que a empresa possui e suas obrigações imediatas, e estão diretamente relacionadas ao controle de

crédito e à gestão eficaz dos recebíveis. A seguir, serão explorados os principais indicadores de liquidez e sua evolução, destacando como o controle de crédito contribui para um nível saudável de liquidez e o impacto de uma inadimplência controlada na estabilidade financeira. A Tabela 3 apresenta os indicadores de Liquidez do ano de 2022, 2023 e 2024.

Tabela 3 - Indicadores de Liquidez do ano de 2022 e 2023

Dados	2022	2023	2024
Liquidez Corrente	6,11	4,72	4,69
Liquidez Imediata	1,84	2,48	2,23
Liquidez Geral	7,08	5,98	6,04

Fonte: elaborado pelo autor.

É importante salientar, com base aos resultados da Tabela 3, que todos os índices estão extremamente positivos, indicando que a empresa apresenta uma ótima liquidez. No entanto, a análise dos indicadores de liquidez entre os anos de 2022 e 2023 apontam uma mudança na estrutura de liquidez da empresa. A diminuição da Liquidez Corrente e da Liquidez Geral indica um menor nível de segurança para cumprimento das obrigações de curto e longo prazo, enquanto o aumento da Liquidez Imediata demonstra uma maior disponibilidade de caixa para emergências financeiras. Essa variação nos índices sugere que a empresa está priorizando a liquidez de curto prazo, possivelmente como estratégia para enfrentar incertezas ou dificuldades no mercado.

O ano de 2022 foi o ano que a empresa liberou bastante crédito, visto que não tinha nenhum método de política de crédito, mas foi o ano que não teve tanto controle na inadimplência. Já o ano de 2023 trouxe um menor índice de Liquidez Corrente e Liquidez Geral, visando a inadimplência mais controlada. As políticas de crédito influenciam diretamente as contas a receber, que, em 2023, caíram 84,36% em relação a 2022. Esse decréscimo pode indicar que a empresa foi mais rigorosa na concessão de crédito, buscando reduzir a inadimplência e a necessidade de provisões para devedores duvidosos. Teve um aumento significativo em relação a Liquidez Imediata o que também mostra que a empresa consegue investir em novas ações do mercado tanto que criou um novo CNPJ para investimentos fora do Brasil.

Essas tendências ressaltam a importância de monitorar constantemente a estrutura de liquidez, buscando equilibrar a capacidade de pagamento no curto e longo prazo e garantir a saúde financeira da empresa em um cenário de possíveis adversidades econômicas.

4.3 CICLO DE CAIXA

O ciclo de caixa é um indicador fundamental para avaliar a eficiência financeira de uma empresa, pois mede o tempo necessário para transformar o investimento inicial em caixa novamente. Esse processo envolve a gestão do prazo médio de recebimento e prazo médio de pagamento. Com base nas políticas de crédito aplicadas, é possível otimizar o ciclo de caixa para melhorar a liquidez e reduzir a dependência de financiamento externo.

Desde a implementação da política de crédito da empresa em 2022, passou por diversas versões dessas políticas, com alterações que impactaram diretamente o ciclo de caixa. As mudanças entre as versões, que variaram entre políticas mais rígidas e mais flexíveis, tiveram como objetivo equilibrar o risco de inadimplência com a capacidade de atrair novos clientes, mantendo o fluxo de caixa saudável.

As políticas mais específicas, como versões 2.0 a 5.0 (2018 a início de 2023) priorizavam a segurança, exigindo entradas maiores e menores prazos de pagamento para clientes com menor pontuação de crédito. Isso auxiliou na manutenção de um ciclo de caixa mais curto, pois impediu o prazo médio de coleta, minimizando o risco de inadimplência e acelerando a conversão de vendas em caixa. As políticas mais específicas priorizavam a segurança, exigindo entradas maiores e menores prazos de pagamento para clientes com menor pontuação de crédito. Isso auxiliou na manutenção de um ciclo de caixa mais curto, pois impediu o prazo médio de coleta, minimizando o risco de inadimplência e acelerando a conversão de vendas em caixa.

As versões subsequentes (meados de 2023 em diante) permitem políticas com prazos de pagamento maiores para clientes com melhor pontuação. Essa abordagem ampliou o prazo médio de captação para clientes envolvidos, o que pode estender o ciclo de caixa, mas potencialmente aumentando o volume de vendas e a atratividade da empresa para novos negócios.

O PMR do ano de 2022 foi de 19 dias referente a receita de Setup, ou seja, implantação do sistema. Já do ano de 2023 foi de 45 dias e no ano de 2024 está em 166 dias. É nítido o aumento dos dias, mas o período de cobrança está menor, por esse motivo dia após dia o prazo vai diminuindo, conforme os clientes vão pagando.

Conforme demonstrado pela empresa o ano de 2024 está sendo um desafio, visto novas regiões sendo exploradas, novos consultores e a economia oscilando, por esse motivo está com desafios em novas vendas. Importante destacar que a empresa possui mais de uma fonte de

receita, sendo uma dela a comissão sobre o faturamento do cliente, esse PMR é de 3 dias e é onde destina seu maior trabalho e faturamento.

O prazo médio de pagamento não foi calculado, visto que a empresa paga tudo dentro de 7 dias, única conta que paga parcelado são os servidores de clientes para manterem na base. Dessa forma, não tem relevância e impacto na análise.

4.4 RESUMO DE DADOS

O presente tópico apresenta um resumo das informações coletadas e evidenciadas ao longo do estudo, com o objetivo de destacar as principais relações identificadas entre as políticas de crédito e os indicadores financeiros da empresa. A tabela a seguir sintetiza esses dados, facilitando a visualização dos efeitos das políticas de crédito sobre o faturamento, inadimplência, liquidez e ciclo de caixa.

Tabela 4 – Resumo

Ano	Inadimplência	Liquidez Corrente	Liquidez Imediata	Liquidez Geral	Prazo Médio de Recebimento
2022	2,35%	6,11	1,84	7,08	19
2023	2,03%	4,72	2,48	5,98	45
2024	2,09%	4,69	2,23	6,04	166

Fonte: elaborado pelo autor.

Após a tabela resumo foram percebidas relações que podem ser observadas entre as políticas de crédito e os indicadores de faturamento, inadimplência, liquidez e ciclo de caixa. Abaixo o Quadro 7 com o Resumo Anual.

Quadro 7 – Resumo Anual de Versões Flexibilidade e Rigidez

Políticas de Crédito e Faturamento	Rigidez: Políticas mais rigorosas podem reduzir o faturamento a curto prazo, mas melhorar a qualidade das vendas.	Flexibilidade: Aumento na concessão de crédito pode aumentar o faturamento, mas aumentar o risco de inadimplência.
Políticas de Crédito e Inadimplência	Políticas de crédito mais rigorosas estão associadas à redução da inadimplência.	Políticas mais flexíveis podem aumentar a inadimplência, refletindo um maior volume de vendas a crédito
Políticas de Crédito e Liquidez	Controles Eficazes: Aumento na liquidez imediata e geral com a implementação de políticas de crédito que melhoram a gestão de recebíveis.	Redução de Vendas a Crédito: A restrição na concessão de crédito pode inicialmente diminuir a liquidez, mas melhorar a posição financeira a longo prazo.
Políticas de Crédito e Ciclo de Caixa	Ciclo Reduzido: Políticas que favorecem o recebimento rápido (como prazos menores) podem encurtar o ciclo de caixa.	Expansão de Prazo: Prazos mais longos para clientes de melhor crédito podem aumentar o ciclo de caixa, mas potencialmente elevar o faturamento.

Inter-relações	Faturamento e Inadimplência: Faturamento elevado com alta inadimplência pode comprometer a liquidez.	Liquidez e Ciclo de Caixa: A liquidez imediata está diretamente ligada à eficiência do ciclo de caixa; quanto mais rápido o ciclo, maior a liquidez disponível.
-----------------------	--	---

Fonte: elaborado pelo autor.

Essas relações destacam como as políticas de crédito impactam vários aspectos da saúde financeira de uma empresa, criando um efeito cascata entre faturamento, inadimplência, liquidez e ciclo de caixa.

4.5 SUGESTÃO DE MELHORIAS

As sugestões podem ser estruturadas como planos de ação com métricas de acompanhamento. Cada melhoria terá impacto no fortalecimento financeiro e operacional da empresa, beneficiando tanto o relacionamento com clientes quanto a qualidade dos demonstrativos financeiros.

Implementar novas políticas regionais: isso permitiria à empresa adaptar suas estratégias de crédito para atender melhor às características econômicas e culturais de cada região onde atua, possibilitando uma gestão de crédito mais precisa e eficaz. Como as diferentes regiões apresentam variações significativas no perfil de consumo, nos padrões de pagamento e até mesmo nas taxas de inadimplência, considerar essas particularidades é essencial para reduzir riscos e melhorar o retorno financeiro. Com políticas ajustadas para cada localidade, a empresa poderia não só diminuir os índices de inadimplência como também aumentar a eficiência operacional, pois os processos de concessão de crédito se tornariam mais ágeis, adequados ao contexto de cada região. Essa estratégia também impactaria positivamente o Ciclo de Caixa, pois a empresa conseguiria adaptar suas políticas de cobrança e prazos de pagamento conforme o perfil de risco e comportamento financeiro de cada área, o que contribuiria para um melhor controle da liquidez e dos indicadores financeiros.

A introdução de avaliações de crédito com o uso de Inteligência Artificial (IA): agregaria uma grande vantagem competitiva, permitindo análises mais rápidas, precisas e adaptáveis ao perfil dos clientes. Ao processar grandes volumes de dados e identificar padrões de comportamento de pagamento, a IA possibilita uma análise mais completa do histórico financeiro e comportamental dos clientes, indo além dos métodos tradicionais de análise de crédito. Isso resultaria em avaliações de risco mais assertivas e, conseqüentemente, em uma redução das perdas decorrentes de inadimplência, já que a empresa conseguiria ajustar limites de crédito e condições de pagamento com base na probabilidade de pagamento calculada pela

IA. Além disso, a implementação da IA traria eficiência em tempo real para o processo de concessão de crédito, permitindo decisões mais rápidas e menos burocráticas, o que melhora a experiência do cliente e reduz os custos operacionais.

A empresa pode elaborar uma análise estratégica dos motivos que justifiquem e orientem mudanças futuras nas políticas de crédito. Essa análise serviria para alinhar as estratégias de concessão de crédito aos objetivos de crescimento e adaptação ao mercado, proporcionando uma gestão de riscos mais precisa e ajustada ao cenário econômico.

Essa análise pode considerar tanto fatores externos, como inflação, recessão ou mudanças nas taxas de juros, quanto fatores internos, como a necessidade de gestão de riscos que acompanham o crescimento e a diversificação regional da empresa. Em tempos de inflação alta ou crises econômicas, por exemplo, políticas de crédito mais cautelosas poderiam proteger a posição financeira da empresa e minimizar riscos de inadimplência. Por outro lado, em cenários mais detalhados, uma política de crédito mais flexível poderia aumentar o aumento da base de clientes e do volume de vendas.

Por fim, no planejamento das políticas de crédito considerar o impacto nos demonstrativos financeiros da empresa, influenciando indicadores de liquidez, inadimplência e a saúde do Ciclo de Caixa. Esse controle e monitoramento contínuos permitem que a empresa evite surpresas negativas em seus resultados financeiros, mantendo uma posição sólida e previsível. Ao garantir um fluxo de caixa saudável e bem planejado, a empresa minimiza a necessidade de buscar financiamentos externos, o que reforça sua independência financeira. Além disso, políticas de crédito bem estruturadas e alinhadas com a realidade dos clientes ajudam a encurtar o prazo médio de recebimento, elevando os índices de liquidez e melhorando a capacidade de pagamento. Dessa forma, o impacto de possíveis casos de inadimplência nos demonstrativos financeiros é reduzido, fortalecendo a estabilidade financeira e a credibilidade da empresa no mercado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresentada neste trabalho buscou analisar o impacto das políticas de crédito nos demonstrativos financeiros de uma empresa de e-commerce localizada no Alto Vale do Itajaí, com foco nas variáveis de inadimplência, liquidez e eficiência do ciclo de caixa. A partir da análise documental e comparativa entre diferentes versões de políticas de crédito adotadas pela empresa ao longo dos anos, foi possível verificar que as estratégias de crédito exercem uma influência significativa sobre os resultados financeiros, contribuindo para a tomada de decisão gerencial e para a sustentabilidade financeira da organização.

Observou-se que a adoção de políticas de crédito mais rígidas apresentou vantagens claras na redução da taxa de inadimplência e no aumento da previsibilidade de fluxo de caixa. Tais políticas se mostraram eficazes em cenários onde a empresa priorizou a estabilidade financeira e o controle de perdas, especialmente em momentos de crescimento acelerado. No entanto, essa rigidez, em certos momentos, limitou o potencial de expansão de vendas, ao restringir o acesso ao crédito para perfis de clientes considerados de maior risco. Em contrapartida, versões mais flexíveis de políticas de crédito permitiram um crescimento mais agressivo da base de clientes e impulsionaram o faturamento, mas também trouxeram desafios adicionais na gestão de inadimplência e na garantia de liquidez.

A análise dos demonstrativos financeiros revelou que as políticas de crédito, quando alinhadas à estratégia de negócio e ao perfil de risco da empresa, podem otimizar os recursos financeiros e minimizar riscos associados à inadimplência. A utilização de ferramentas de análise e monitoramento de crédito, como o Score e outros indicadores financeiros, foi um diferencial para a empresa em questão. Essas ferramentas possibilitaram uma visão mais apurada do perfil de crédito dos clientes e permitiram um acompanhamento contínuo, fundamental para o ajuste dinâmico das políticas. Com isso, a empresa foi capaz de direcionar ações específicas para diferentes segmentos de clientes, promovendo uma gestão mais personalizada e assertiva.

Os resultados desta pesquisa evidenciam a importância de uma política de crédito bem estruturada e adaptativa, que permita responder rapidamente às mudanças no comportamento do mercado e do perfil de clientes. Uma política flexível, combinada com rigorosas ferramentas de análise de risco, pode contribuir para uma abordagem equilibrada, onde a empresa consegue aumentar o faturamento sem comprometer a saúde financeira. Ademais, a utilização de indicadores como a taxa de inadimplência, o índice de liquidez e o ciclo de caixa mostrou-se essencial para avaliar o impacto das políticas de crédito sobre os resultados financeiros da

empresa, auxiliando a gestão no desenvolvimento de estratégias que maximizem a rentabilidade e reduzam os riscos financeiros.

Apesar das contribuições significativas deste estudo, é relevante mencionar algumas limitações. A pesquisa foi limitada a uma única empresa de e-commerce, o que restringe a generalização dos resultados para outros setores ou empresas com perfis distintos. Além disso, o período analisado abrange anos específicos de operação e pode não captar todas as variáveis externas que influenciam a inadimplência e a liquidez. Para estudos futuros, recomenda-se explorar o impacto das políticas de crédito em diferentes setores e, se possível, adotar abordagens quantitativas mais complexas que possam ampliar a compreensão dos efeitos dessas políticas no longo prazo.

Dessa forma, este estudo reforça que as políticas de crédito são elementos importantes para a gestão financeira de empresas no setor de e-commerce, especialmente em um cenário de rápida transformação digital e alta competitividade. A adoção estratégica e ajustada de políticas de crédito pode proporcionar benefícios significativos, desde o controle mais eficaz de inadimplência até o fortalecimento da liquidez e da sustentabilidade financeira. A análise e o monitoramento contínuo das políticas, somados ao uso de ferramentas tecnológicas de crédito, são essenciais para que a empresa mantenha uma posição de destaque no mercado, equilibrando crescimento e segurança financeira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASSAF NETO, A. **Finanças corporativas e valor**. São Paulo: Atlas, 2013.
- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE TECNOLOGIA. **Relatório de ACATE - Relevância do Setor – Tech Report Panorama Setor de Tecnologia Catarinense**. Florianópolis: ACATE, 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2022.
- BORINELLI, Márcio Luiz; PIMENTEL, Renê Coppe. **Curso de contabilidade para gestores, analistas e outros profissionais**. São Paulo: Atlas, 2010.
- BRIGHAM, Eugene F.; EHRHARDT, Michael C. *Financial management: theory & practice*. South-Western Cengage Learning, 2013.
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Informações básicas sobre crédito**. Brasília: Caixa, 2009. 16 p. (Educação Financeira; v. 5).
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS (CPC). **Pronunciamento Conceitual Básico CPC 00 (R1): Estrutura Conceitual para Elaboração e Divulgação de Relatório Contábil-Financeiro**. 2011.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Tradução de Magda Lopes. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.
- EMPIRICUS, Equipe. **Liquidez seca: o que é, como calcular e como avaliar esse indicador financeiro**. 2024.
- FABOZZI, Frank J. *Bond markets, analysis, and strategies*. Pearson, 2013.
- FRANCO, Hilário M. **Demonstrações contábeis**. São Paulo: Atlas, 2012.
- GITMAN, L. J. **Princípios de administração financeira**. São Paulo: Pearson Addison Wesley, 2004. 10. ed.
- GITMAN, Lawrence J.; ZUTTER, Chad J. *Principles of managerial finance*. Pearson, 2015.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GUÍA PRÁTICO PARA ELABORAÇÃO DO DEMONSTRATIVO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC – **conforme padrões de contabilidade: americano, internacional e brasileiro**. Jurua Editora.
- KARDEC, A.; FLORES, J.; SEIXAS, E. **Gestão estratégica e indicadores de desempenho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

LEMMI, Tarina. **Índice de liquidez geral: entenda a importância, o cálculo e a análise.** Blog Vexpenses Despesas Corporativas, 2023.

LEWIS, E. *An introduction to credit scoring.* Fair Isaac: San Rafael, California, 1992.

LIMA FILHO, Renato Nunes. **Demonstrativos financeiros: estrutura, análise e avaliação.** Curitiba: Editora Appris, 2020.

LIMEIRA, Andreia Fátima Fernandes; COSTA, Luiz Guilherme Tinoco Aboim. **Análise econômico-financeira de empresas.** Edição digital. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

MANKIWI, N. Gregory. *Principles of economics.* South-Western Cengage Learning, 2014.

MARION, José Carlos. **Análise das demonstrações contábeis.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MARION, José Carlos; RIBEIRO, Osni Moura. **Introdução à contabilidade gerencial.** São Paulo: Saraiva, 2017.

MARTINS, Eliseu; LOPES, Alberto. **Contabilidade financeira: uma abordagem introdutória.** São Paulo: Atlas, 2013.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos.** São Paulo: Atlas, 2012.

REIS, Tiago. **Liquidez corrente: descubra o valor mínimo ideal para suas ações.** Grupo Suno, 2018.

ROSS, S. A.; WESTERFIELD, R. W.; JAFFE, J. **Finanças corporativas.** McGraw-Hill, 2013.

ROVAI, Armando Luiz. **Demonstrações financeiras.** In: CAMPILONGO, Celso Fernandes; GONZAGA, Alvaro de Azevedo; FREIRE, André Luiz (coords.). Enciclopédia jurídica da PUC-SP: Tomo Direito Comercial. 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017.

SEBBEN, Rogério José. **Análise de crédito e cobrança: como conceder crédito com segurança e recuperar créditos inadimplentes.** São Paulo: Novatec Editora, 2020.

SILVA, Edson Cordeiro da. **Introdução à administração financeira: uma nova visão econômica e financeira para a gestão de negócios das pequenas e médias empresas.** Rio de Janeiro: Grupo Gen - LTC, 2000.

SILVA, João Carlos. **Análise de crédito e pontuação de crédito.** 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2023.

SILVA, José Pereira da. **Análise financeira das empresas.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, L.; SOUZA, R.; LIMA, A. **Análise de indicadores financeiros e sua aplicação em empresas de e-commerce.** Revista Brasileira de Administração, 2022.

WESTON, J. Fred; BRIGHAM, Eugene F. **Fundamentos das finanças gerenciais.** 13. ed. Orlando: Dryden Press, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

JODELET, Denise. **A representação social: pesquisa e intervenção**. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.