

ANÁLISE DE CRÉDITO: A IMPORTÂNCIA DA ANÁLISE DE CRÉDITO EM PESSOA FÍSICA

Paola Guariso Crepaldi¹, Altair Roberto Mata², Karoline Ribeiro Chagas³,

Monique Ribeiro Chagas⁴.

RESUMO

O presente artigo enfatiza a importância da análise de crédito de pessoas físicas nas empresas, onde muitos as utilizam desse processo como forma estratégica de aumentar suas receitas obtendo lucros, mas levando em consideração os riscos na decisão creditícia junto à inadimplência. Onde o objetivo é mostrar o processo de análise a qual o analista deve ter experiência e adquirir boas informações dos clientes para a liberação verificar também qual a política de crédito que cada uma toma como uma forma de decisão, no momento a conceder crédito precisa analisar os riscos como um todo, não somente do devedor, mas também com a situação econômica do país no momento. O analista de crédito deve ter uma base para a decisão, sendo cauteloso na investigação assim as empresas devem incluir uma ferramenta de ficha cadastral ajudando no processo de decisão. A metodologia do presente estudo é de caráter descritivo, qualitativo e com levantamento bibliográfico que forneceu conceitos e informações que possibilitam entender de como é feita uma análise de crédito no mercado varejista, para que essa análise sejam feitas de forma corretas.

Palavras-chave: Análise de Crédito. Risco. Inadimplência.

ABSTRACT

This article emphasizes the importance of the credit analysis of individuals in companies, where many use them as a strategic way to increase their revenues by making profits, but taking into account the risks in the credit decision with the default. Where the objective is to show the analytical process to which the analyst must have experience and to acquire good information of the clients for the liberation also verify which the credit policy that each one takes as a form of decision, in the moment to grant credit needs to analyze the Risks as a whole, not only of the debtor, but also with the economic situation of the country at the moment. The credit analyst should have a basis for the decision being cautious in the investigation so companies should include a cadastral listing tool helping in the decision making process. The methodology of the present study is descriptive, qualitative and with a bibliographic survey that provided concepts and information that make it possible to understand how a credit analysis is done in the retail market, so that this analysis is done correctly.

Key-words: Credit Analysis. Risk. Inadimplência.

¹ Coordenadora do curso de Ciências Contábeis e Gestão Financeira na INESUL, Especialista em Comércio Exterior e Logística Internacional pela PUC-Pr 2007 e Bacharel em Ciências Contábeis pela Unopar 2006. ² Professor Ciências Contábeis na INESUL, Bacharel Ciências Contábeis pela UEL, Especialização em Controladoria e Contabilidade Empresarial pela UEL e MBA em Gerenciamento de Projetos na Universidade Positivo. ³ Acadêmica do Curso de Tecnologia em Gestão Financeira do ensino superior de Londrina-FACULDADE INESUL. ⁴ Acadêmica do Curso de Tecnologia em Gestão Financeira do ensino superior de Londrina-FACULDADE INESUL

INTRODUÇÃO

Os avanços tecnológicos, econômicos e sociais, frente à crise vivenciada em nosso país ressaltam-se que a alta inadimplência ocorrida no mercado competitivo através das liberações de crédito a clientes de pessoa física deve-se ter uma boa análise de crédito, a qual é concedida cartão de crédito, financiamento de compras tais como imóveis, veículos, bens e empréstimos.

O objetivo geral do presente estudo é o de analisar o processo de concessão de crédito de modo eficaz nas melhorias na lucratividade dentro das empresas, com uso de duas técnicas, que é a subjetiva onde baseia no julgamento humano e a objetiva que é em procedimentos estatísticos, onde o analista tem de ter a experiência, o conhecimento técnico, e uma boa informação do cliente para liberar o crédito. E os objetivos específicos são: Analisar quais estratégias as empresas devem tomar para diminuir a inadimplência; Avaliar os riscos internos e externos na economia; Constatar as garantias viáveis a cada cliente com o tipo de compra a ser realizada; Mostrar a importância da análise de crédito.

Justifica-se a relevância do presente estudo sobre as experiências em análises de crédito pessoa física e se vê que ela é importante para a liberação de uma compra, onde tem que ser cauteloso a investigação sobre o devedor, buscando informações suficientes, e um cadastro adequado, ou seja, auxiliando na concessão do crédito se sim ou não, podendo por em risco as empresas nas tomadas de decisões.

A metodologia do presente estudo é de caráter descritivo, qualitativo e com levantamentos bibliográficos. A finalidade dessa pesquisa de análise de crédito está diretamente ligada com o crescimento das empresas nas tomadas de decisões a conceder crédito às pessoas físicas, que é de grande importância, para o comércio, que essas análises sejam feitas com muita cautela baseada em confiança representando uma ferramenta essencial para efetuar as vendas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Crédito é de origem latina *credere* que significa confiar e acreditar, e em finanças é uma forma de financiamento a realizar transações comerciais com empresas e seus clientes, sendo assim, é uma troca de valores por um retorno futuro. O crédito é uns dos fatores importantíssimos nas instituições, nas quais aderem esse procedimento, pois é ele quem fará com que as empresas atinjam seus objetivos de aumentar as receitas, vendas e lucros, melhorar o fluxo de caixa com recebimentos de duplicatas das cobranças e diminuir o estoque quanto às necessidades dos clientes.

Ainda em finanças, uma análise de crédito exige uma boa técnica no fluxo de caixa e nos endividamentos, fortalecendo as decisões de crédito, conforme mencionou Blatt, (1999, p.39) “Um outro fundamento de uma boa prática de crédito baseia-se na efetiva análise creditícia. A saúde financeira e a condição de uma empresa podem frequentemente ser apuradas mediante uma efetiva análise de suas demonstrações financeiras.”

Nesse sentido o financeiro tem que estar bem atualizado sobre a liquidez das empresas, a situação econômica, as saídas e entradas de caixa e suas atividades nos relatórios gerenciais as previsões financeiras e as mudanças no mercado para assim saber as tomadas de decisões.

“O profissional de crédito deve sempre lembrar de que, ao vender um crédito, ele pode adquirir problemas e benefícios, ou seja, um risco tomado para qualquer transação envolvida. Acontecimentos imprevistos como a economia podem afetar as fontes primarias de pagamento de qualquer cliente como empresas e pessoas físicas, diminuindo a probabilidade de recebimento de crédito”. SANTOS, (2006).

É de suma importância que as empresas que vendem a prazo, tenham uma análise de crédito eficaz, pois é ela que irá garantir uma carteira de recebíveis excelentes, podendo dar bons resultados. Sendo assim Blatt, (1999, p. 25) enfatiza. “O sucesso financeiro de uma empresa depende intensamente das práticas de concessão de crédito”.

Riscos na Concessão de Crédito

O risco é definido por um grau de incerteza, pois pode resultar em um prejuízo financeiro para aquele que concede o crédito, e onde está diretamente relacionada com o cliente, porque depende do seu cumprimento junto ao credor.

Analisar um crédito envolve riscos a serem avaliados para que as condições a serem contratadas possam ser liquidadas, analisando a situação financeira do cliente, as suas necessidades de financiamento e a situação econômica do país para ser liberada uma linha de crédito compatível. Para isso com uma análise de crédito adequada existem as garantias a serem exigidas, como aval, garantias pessoais, formalização, fiança e garantias reais para assegurar a liquidação de crédito.

Desta forma mesmo com análises bem sucedidas pode resultar em não recebimento futuro, que é um risco que o credor tem quando as obrigações não são pagas a tempo como o esperado, prejudicando as perdas financeiras e a liquidez. No momento atual que o país está passando, onde a crise tem afetado milhões de trabalhadores, como o desemprego, muitas pessoas estão deixando de honrar seus compromissos, envolvendo assim um dos fatores do risco de crédito levando a alta inadimplência.

Outros riscos que podem envolver na análise de crédito são fatores internos, ou seja, profissionais desqualificados, controles de riscos inadequados e concentração de crédito com clientes de alto risco, que são aqueles clientes que não tem um bom histórico de pagamento, que tem uma situação econômica não favorável, sendo o salário, a idade e o comprometimento de sua renda com obrigações. Também se leva em consideração os fatores externos, que nada mais é a capacidade de pagamento de pessoas físicas, envolvendo a concorrência, inflação, taxa de juros e caráter dos clientes.

Santos, (2006, p.18) "Para minimizar o risco total na concessão de crédito, é pressuposto que as decisões sejam realizadas por profissionais qualificados e baseadas no acesso a arquivos de dados munidos com informações atualizadas do cliente, da transação de crédito e da conjuntura econômica".

O profissional na análise de crédito tem que ter disciplina em saber se o cliente está fornecendo os dados corretos para adquirir o crédito, obtendo informações verídicas, com confirmações compatíveis, e liberando limites adequados com que o cliente é capaz de pagar, sabendo quais são os clientes bons pagadores, que envolvem a alta renda, não tem dívidas e paga todas as contas no prazo certo.

Conforme Blatt, (1999, p. 66) “É fundamental avaliar a situação financeira dos clientes e o risco associado aos seus negócios. O analista poderá fazer uma avaliação de crédito pelo uso de um sistema de *risk rating* (classificação de risco)”.

Classificação (Rating)	O que significa
AAA	Crédito de baixíssimo risco concedido a clientes com capacidade financeira extremamente forte;
AA	Crédito de risco apenas um pouco maior do que os da categoria AAA, concedido a clientes com capacidades financeiras muito fortes;
A	Crédito concedido a clientes com forte capacidade financeira, embora mais sensíveis a mudanças no ambiente econômico do que os de categorias superiores;
BBB	Crédito concedido a clientes com capacidades financeiras adequadas, embora mais sensíveis a mudanças no ambiente econômico do que os de categorias superiores;
BB	Crédito concedido a clientes com capacidade de pagamento duvidosa e suscetíveis a mudanças no ambiente econômico;
B	Crédito considerado mais arriscado do que os de categorias superiores, concedido a clientes de capacidade financeira duvidosa e com solidez insuficiente para operar num ambiente econômico adverso;
CCC	Crédito considerado muito arriscado, com possibilidade de não ser pago, concedido a clientes que dependem de um ambiente econômico favorável para obter bons resultados;
CC	Crédito altamente arriscado, que oferece alto risco de não pagamento;
C	Crédito com pagamento de juros e de principal já em atraso.

Quadro 1: Exemplo de rating de risco de crédito.

Fonte: Blatt, 1999.

SPC/ SERASA e SCPC

O SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) foi criado em 14 de julho de 1955, pela ACSP (Associação Comercial de São Paulo) que cuida dos dados do comércio, junto aos lojistas para proteção de crédito, onde é responsável por armazenar dados dos clientes. A Serasa (Centralização de Serviços Bancários) foi criada pelo consultor geral da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) Geraldo de Camargo Vidigal em 1968, com intuito de auxiliar os bancos e financeiras nas fichas cadastrais, e objetivo de criar um sistema central de cadastro de maus pagadores.

Muitos acreditam que o SPC e SCPC são os mesmos, mas eles têm a suas diferenças, o SCPC (Serviço Central de Proteção ao Crédito) foi criado pela empresa Boa Vista Serviço em 2010 para disputar com o SPC Brasil e Serasa, com um diferenciado e modernizado no banco de dados. Elas são empresas com a mesma finalidade, que é informar se o cliente está com o nome negativo para as empresas que vão fornecer crédito. O SPC e o SCPC tem mais informação sobre pessoa que deve a prazo na área comercial e a Serasa é para clientes que deve em bancos.

Eles registram informações pessoais do cliente, que são o CPF (Cadastro de Pessoa Física), o nome, endereço e dívidas atrasadas, onde a intenção é fornecer dados com segurança para lojas, banco e financeiras, ou seja, quando o cliente deixa de pagar suas obrigações, a empresa pode enviar essas informações para um desses órgãos de que está negativado, assim sendo disponível para a empresa que o contrata, pois são de grande importância na análise de crédito, ajudando as empresas a não assumirem riscos desnecessários, conseguindo identifica-los durante uma análise de crédito.

O devedor fica com o CPF cadastrado por apenas cinco anos a contar da data do vencimento da parcela, a partir deste tempo são obrigados a tirar as informações negativadas do cliente automaticamente, não podendo ser incluso novamente, pois já houve uma exclusão, exceção em caso de renegociação da dívida com o credor, com a falta do pagamento podendo sim ser novamente incluso nos órgãos de restrição.

Inadimplência

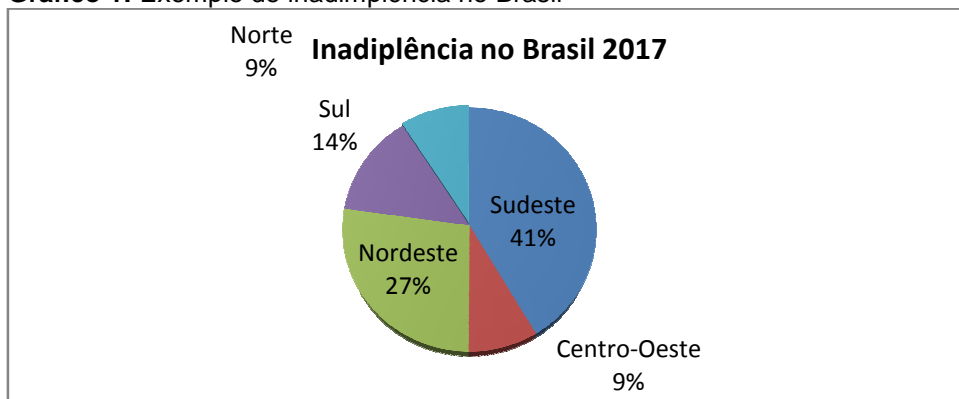
A inadimplência acontece pelo não pagamento de contas pendentes dos consumidores, podendo ser perda de emprego, falecimento, doenças, roubo ou até mesmo mau caráter do cliente, pois esses não podem ser previstos, podendo levar a falta de pagamentos dos próprios empresários, assim com o aumento de crédito houve o crescimento da inadimplência.

De acordo com os economistas do SPC Brasil, a inadimplência vem crescendo nesse ano, e vem mantendo em 58,3 milhões, o mesmo de dezembro de 2016 e vem surgindo com maior força na região Sudeste com maior número de negativadas com 24,2 milhões, no Nordeste 15,8 milhões, Centro-Oeste 5,0 milhões, no Sul 8,0 milhões e Norte com 5,3 milhões. Essa maior parte da população em dívidas atrasadas está entre as faixas etárias de 30 a 39 anos com 49,4%, entre 40 a 49 anos com 46,4%, 25 a 29 anos com 46,5% e entre 18 a 24 anos 19,1%.

Em relação à inadimplência relatada em 2013, compara-se que houve aumento nesses quatro anos, pois nesse período mostra que apenas 35 milhões de pessoas eram inadimplentes, sendo que a região mais concentrada era o Norte com 8,4 milhões, no Centro-Oeste 6,5 milhões, no Sudeste 6,6 milhões, no Nordeste 6,0 milhões e no Norte 7,5 milhões, ou seja, nessas regiões houve tanto aumento da inadimplência quanto diminuiu em outros lugares.

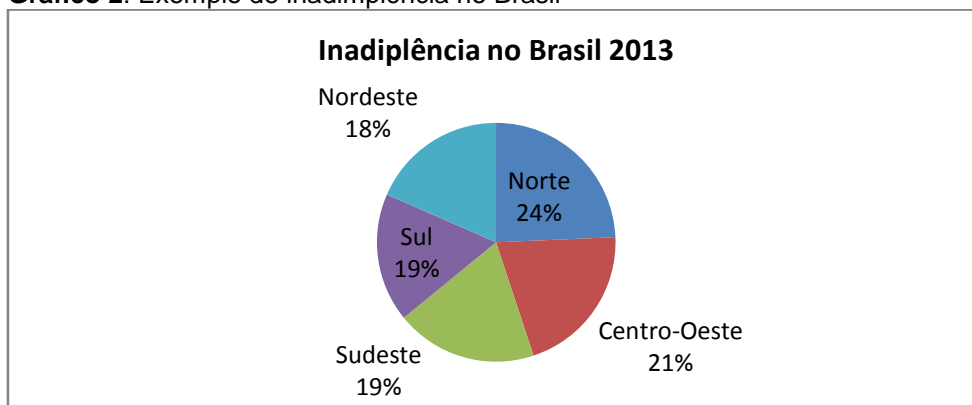
Essa pesquisa mostra também que por causa dos atrasos ou não pagamento de pessoas físicas, as dívidas de pessoas jurídicas atrasadas vêm aumentando, ou seja, a falta de recebimento faz com que as empresas não consigam dinheiro em caixa conseqüentemente não cumprindo com suas obrigações.

Gráfico 1: Exemplo de inadimplência no Brasil



Fonte: Marli Moreira, 2017.

Gráfico 2: Exemplo de inadimplência no Brasil



Fonte: Serasa Experian, 2013.

Estratégias utilizadas para diminuir ou até mesmo fugir da inadimplência, é recorrer aos serviços de proteção de crédito, como SPC, SERASA e SCPC, apresentando as pendências de pagamentos, restrição no CPF do cliente, assim não tomando um risco a ser concedido, conseguir sempre um histórico dos clientes, sabendo qual é o bom e o mau pagador, para não errar na concessão de crédito, e para evita-las, adquirir um sistema de cobrança que tenha resultados, fazendo com que mesmo com um dia de atraso possa ser cobrado evitando prejuízos ou acúmulos de dívidas maiores no futuro.

Cenário do Mercado de Crédito no Brasil

A partir de junho de 1994, foi instalado o plano real na economia brasileira que contribuiu muito para redução da inflação, desta forma o governo brasileiro

adotou estratégias competitivas por partes das empresas no mercado, assim investindo em seus recursos mostrando possíveis concorrências e a redução de preços.

“Os grandes beneficiados com a redução de preços foram os consumidores que passaram a comprar bens alimentícios e bens duráveis (ex.: televisores, geladeiras, veículos de passeio etc.), utilizando recursos da renda e/ ou de fontes alternativas, tais como os limites do cheque especial e do cartão de crédito.”(SANTOS, 2006, p.21)

Com o aumento do consumo, bancos e empresas começaram a propor maiores prazos nos financiamentos e nas vendas, confiando em um cenário econômico vantajoso e sustentável. Mas em 1996 retomou o aumento da inflação e as constantes crises, mudando com o cenário econômico a qual o mercado acreditava, assim, o governo brasileiro teve que tomar medidas drásticas na redução do prazo de crédito, aumentando a taxa de juros e desvalorizando o real, dando como consequência a redução do consumo e a incapacidade de pagamento das empresas, ocorrendo o aumento de falências.

Política de Crédito

A política de crédito é uma estratégia utilizada nas instituições para equilibrar seu recebimento e diminuir os riscos, é um conjunto de normas estabelecidas a fim de financiar recursos aos seus clientes com concessão de crédito, determinar a quem oferecer o crédito e de incentivar o aumento nas vendas.

Uma política de crédito tem como objetivo o lucro das empresas, ajustando-se aos riscos, pois ela auxilia a alcançar o equilíbrio entre as necessidades dos clientes e as necessidades das empresas. “As políticas de crédito das empresas representa o plano de ação a ser seguido, sempre que for feita uma tomada de decisão relativa ao devedor. Essa política deve ser formulada com dois objetivos básicos: maximizar a riqueza dos proprietários das empresas e fornecer o financiamento suficiente”. GITMAN, (2001).

Cada empresa utiliza seu recurso, onde é estabelecido por cinco possíveis políticas creditícias, as quais são: Crédito Liberal/ Cobranças Rigorosas, sendo uma política onde as empresas liberam crédito para qualquer

cliente sem uma análise profunda, mas cada cobrança tem um acompanhamento rigoroso referente a cada atraso podendo entrar com ação judicial rápido. Essa forma de política pode render ótimos lucros, mas conseqüentemente há um aumento dos custos de cobranças e perdas de dívidas incobráveis.

Crédito Rigoroso/ Cobranças Liberais, é aquela que tem mais exigência nas liberações, de forma que tudo é analisada com cautela e aprofundada para não ter risco nas concessões de crédito, já às cobranças são mínimas, pois dificilmente existem os atrasos, devido às rigorosas análises e limites exatos para cada cliente. Este recurso faz com que as empresas não tenham muitas receitas, mas tem contas a receber excelentes, pois vendem pouco para clientes garantidos.

A terceira política creditícia é o Crédito Rigoroso/ Cobranças Rigorosas, são análises bem exigentes e junto com a cobrança rigorosa, nas empresas que aderem essa política tem poucas dívidas incobráveis e um recebimento de alta qualidade, porém elas têm um volume de vendas e receitas baixas. Outra política de crédito é aquele Crédito Liberal/ Cobranças Liberais, onde é feita a liberação de crédito para qualquer cliente sem análises bem feitas, com esse tipo de crédito as empresas deixam de crescer envolvendo em altas dívidas incobráveis resultando em maiores perdas de lucros.

E por último existe o Crédito Moderado/ Cobranças Moderadas, geralmente é nelas que as empresas conseguem o êxito dos negócios, pois é uma política creditícia ótima, visando o crescimento das vendas e as suas condições de recebimentos são alcançados. Essas cinco políticas creditícias é usado como uma ferramenta ou um instrumento para cada necessidade das empresas decidindo qual a melhor tomada de decisão e procedimento para negociar e vender aos seus clientes e encontrar o equilíbrio de suas receitas.

Linhas de Crédito

Para oferecer um crédito ao cliente, é necessário ter uma linha de crédito compatível com cada financiamento a ser oferecido, nas pessoas físicas

tendem a ter necessidades básicas, que nada mais são os créditos emergências, é aquele crédito oferecido a clientes que precisam financiar compras a curtíssimo prazo. Outro crédito é o financiamento de compras, que é aquele que o cliente utiliza para consumo e bem estar, com curto prazo a inferior de 12 meses, e por último são os investimentos, que permite o cliente adquirir bens de valores altos, estes são operações de longo prazo, ou seja, superior a 12 meses.

Cada cliente adquire uma linha de crédito, podendo ser cartão de crédito, onde os clientes solicitam para realizar compras de bens com limites propostos e liberados por bancos podendo utiliza-lo para saques, a qual é realizada uma análise referente a dados que os clientes fornecem, baseados nos dados e na renda mensal comprovada. Para pagamento, o cliente poderá receber uma fatura, com data proposta pelo mesmo, ou ser debitado direto da conta corrente com vencimento também escolhido pelo cliente.

O crédito direto ao consumidor é uma linha de financiamento de bens duráveis como veículos e eletrodomésticos, assim sendo que os bancos para garantir o crédito ele utiliza o próprio bens financiados como garantias. E o crédito imobiliário é utilizado para compras de imóveis residenciais ou construções, nessa análise solicitam avalistas potencias, caso aconteça de não pagamento o mesmo assumirá a dívida, isso se leva para minimizar os riscos envolvidos.

Ficha Cadastral

Em um departamento de crédito deve conter informações suficientes de um cliente, ou seja, um resumo da vida do mesmo, para incluí-lo em novas compras e assim determinar o limite de crédito para cada perfil. Sendo assim, a ficha cadastral é onde fornece informações financeiras e não financeiras, auxiliando as avaliações, situações econômicas e a capacidade de pagamento, ajudando no processo de decisão.

A sua importância dentro de uma análise é permitir identificar os maus e bons pagadores, com uma ficha cadastral bem formada com informações apropriadas irá direcioná-lo a uma concessão de crédito adequada. Ela é um

recurso obrigatório para composição de crédito, pois não é permitida uma análise ou até mesmo a concessão de crédito sem uma ficha cadastrada.

“A ficha cadastral nada mais é que o resumo da vida do cliente, onde temos dados que nos permitem quantificar os fatores anteriormente identificados que, quando analisados com o resultado da pesquisa cadastral junto aos órgãos restritivos e junto a credores que já tiveram experiência com o cliente (fator caráter), permitem-nos avaliar com segurança a liquidez do crédito”. BLATT, 1999, P.78.

Para se constituir uma ficha cadastral é importante que o cliente disponibilize seus documentos pessoais, como RG (Registro Geral), CPF, comprovante de endereço, data e local de nascimento, estado civil, certidão de casamento, comprovante de renda pessoal e do conjugue, local e telefone onde trabalha cargo exercido, data de admissão e telefones de referências pessoais e comerciais. Assim com esses dados permitem que o analista venha realizar uma pequena entrevista, avaliando e investigando com a confiança, se é possível determinar a liberação com segurança.

Garantias

Garantia nada mais é como uma forma de evitar fatores que impendem à liquidação de crédito é um grau de risco diminuído, assim assegurando o retorno sobre o capital aplicado. Porém essas garantias devem ser adequadas a cada tipo de cliente, valor fornecido e prazo a ser quitado, não podendo somente confiar nas garantias, pois elas não garantem o total pagamento das dívidas, sendo que as garantias não são uma fonte de pagamento.

“A decisão de conceder crédito deve ser baseada na capacidade de reembolso do cliente e não sobre as garantias”. (SANTOS, 2006, p.35).

Existem as garantias de Aval, que é aquela onde uma pessoa fica responsável juntamente com o comprador pelo pagamento da dívida e as cobranças podem sim serem feitas totalmente do avalista, ela é adotada como forma de reduzir o risco em caso de inadimplência. Esse tipo de garantia é feita por uma assinatura do avalista no contrato de compra, e ele assume apenas o valor que está no título de crédito.

A Fiança é uma garantia que assume o total ou em parte do cumprimento da obrigação, assim contendo juros, multa e despesas judiciais, o

fiador tem o total direito de exigir em processos que os bens a serem penhorados primeiro sejam do devedor, em caso do devedor principal comprovar que não pode pagar o fiador obriga-se a penhorar os seus bens como devedor solidário.

Já as Garantias Reais são aquelas em que o credor pode vincular os bens tangíveis do devedor como garantia de pagamento, legalmente com o contrato de compra. Exemplos de garantias podem ser veículos ou imóveis que no caso o cliente não consiga cumprir com suas obrigações o bem estará disponível ao credor, podendo recuperar como parte do financiamento.

CONCLUSÃO

No presente artigo realizado em fontes bibliográficas e experiências adquiridas, verificamos o quanto é importante à análise de crédito de pessoas físicas, onde empresas financiam seus clientes, tais como, mercadorias, imóveis, bens entre outros, que acreditam no seu retorno, com informações recebidas podendo tomar riscos do não recebimento.

Hoje com a situação econômica no país, muitas empresas estão adquirindo essa ferramenta de liberação de crédito, pois muitas pessoas não tem dinheiro para pagamento a vista para comprar bens, precisando recorrer a fontes de parcelamentos, dessa forma, para não terem estoque parado, ou até mesmo não vender, as empresas contratam analistas adequados, que consigam analisar riscos e liberar crédito para aqueles que confiam no pagamento.

Com a alta inadimplência ocorrida pelo fato da crise no momento atual, onde pessoas estão perdendo seus empregos não conseguindo cumprir com suas obrigações, se endividando com cartões de créditos que não sabem utilizá-los de forma correta, sendo assim a melhor gestão é recorrer as políticas de crédito conforme cada necessidade das empresas e às garantias viáveis para cada cliente, lembrando sempre que esta não é uma forma de assegurar o pagamento, mas sim precaver o retorno. Concluímos que a análise de crédito é o coração da empresa, pois é ela que dá o final da venda e obtendo lucros para que as empresas consigam um bom recebimento de suas duplicatas e se manter no mercado.

REFERÊNCIAS

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

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**. 2ª ed.- 2. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2006

BLATT, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

Qual a diferença entre Serasa e SPC? Disponível em:

<https://www.konkero.com.br/financas-pessoais/negociar-dividas/qual-a-diferenca-entre-serasa-e-spc> > Acesso em 08/05/2017

Inadimplência fica estável em janeiro, indica Serviço de Proteção ao

Crédito. Disponível em: [http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-](http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-02/inadimplencia-fica-estavel-indica-spc-brasil)

[02/inadimplencia-fica-estavel-indica-spc-brasil](http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-02/inadimplencia-fica-estavel-indica-spc-brasil) > Acesso em 10/05/2017

Serviço de Proteção ao Crédito. Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_de_Prote%C3%A7%C3%A3o_ao_Cr%C3%A9dito

> Acesso em 11/05/2017

Serasa Expiran. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Serasa_Experian >

Acesso em 11/05/2017.

Serasa Expiran. Disponível em: [https://www.serasaexperian.com.br/estudo-](https://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/)

[inadimplencia/](https://www.serasaexperian.com.br/estudo-inadimplencia/) > Acesso em 19/07/2017.