

## **Proposta de implantação de sistema de informação na gestão de recebíveis: um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de material de construção mineira**

### **Proposed establishment of information system in receivables management: a case study in a mineira small company of construction material**

Vanessa Ramos da Silva <sup>1</sup>  
Graciela Dias Coelho Jones <sup>2</sup>

#### **Resumo**

A geração de empregos pelas micro e pequenas empresas no Brasil tem possibilitado o aumento do consumo dos brasileiros, e conseqüentemente, das vendas. Com isso, os empresários precisam dedicar uma maior atenção aos níveis de inadimplência, e podem utilizar dos benefícios dos sistemas informatizados, como importante instrumento no Processo de Gestão de Recebíveis. Este estudo tem o objetivo de analisar a gestão de recebíveis em uma empresa de pequeno porte de material de construção localizada em Uberlândia/Minas Gerais. Adicionalmente, visando melhorar o Processo de Gestão de Recebíveis da empresa, propõe-se um novo fluxograma com base na adoção e implantação do Sistema de Informação. A metodologia adotada para o desenvolvimento do presente trabalho foi o estudo de caso e o levantamento de dados por meio de entrevista, observação do processo, acesso e consulta aos documentos da empresa. Mediante levantamento do Processo de Gestão de Recebíveis da empresa, foi possível verificar a dependência da presença do proprietário para liberação de crédito nos casos de venda a prazo. Como resultado, obteve-se que com a proposta do novo fluxograma para o Processo de Gestão de Recebíveis informatizado, esperam-se benefícios para a execução e gerenciamento das atividades da empresa.

**Palavras-chave:** Sistemas de informação; Crédito; Processo de cobrança; Fluxograma.

#### **Abstract**

---

<sup>1</sup> Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Brasil. Contato: [vanessaramossilva@hotmail.com](mailto:vanessaramossilva@hotmail.com)

<sup>2</sup> Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Mestre em Gestão Estratégica de Negócios pela UFRRJ, Professora da UDESC-Universidade do Estado de Santa Catarina - Campus CEA VI-SC, Brasil. Contato: [terezinhavicenti@gmail.com](mailto:terezinhavicenti@gmail.com)

The job creation by small and micro enterprises in Brazil has enabled increased consumption of Brazilians, and consequently, sales. Therefore, entrepreneurs need to devote greater attention to the delinquency levels, and can use the benefits of computerized systems, an important tool in Receivables Management Process. This study aims to analyze the management of receivables in a small business of building material located in Uberlândia / Minas Gerais. Additionally, to improve the process of Receivables Management Company, proposes a new flowchart based on the adoption and implementation of information system. The methodology adopted for the development of this work was the case study and data collection through interviews, observation of the process, access and consulting to company documents. Upon survey of the Accounts Receivable Process Management company, it was possible to check the dependence on the presence of the owner to release credit in case of sale forward. As a result, it was found that with the proposed new process flowchart for computerized management of receivables, we expect benefits for the implementation and management of company activities.

**Keyword:** Information systems; Credit; Process of recovery; Flowchart.

## **1. Introdução**

As micro e pequenas empresas (MPE) representam grande parte da geração de emprego no Brasil. De acordo com o Cadastro Geral dos Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em abril de 2012, no Brasil a cada 10 empregos formais gerados 7 são de micro e pequenas empresas, refletindo em aumento do poder aquisitivo da população.

Conforme IBGE (2012), o comércio varejista do país no mês de abril de 2012 teve crescimento no volume de negócios de 0,8% em relação ao mesmo período de 2011. Das dez atividades comerciais pesquisadas pelo instituto, o comércio de material de construção teve um aumento de 1,8% em abril de 2012. As formas de pagamentos aceitas no comércio são: à vista, cartão de crédito e débito, cheques e boletos bancários. Com o crescimento das vendas, há uma tendência de aumento no índice de inadimplência dos consumidores. Com isso, o empresário necessita de instrumentos capazes de auxiliar o processo de avaliação de crédito e cobrança dos clientes.

Com o crescente número de empresas de pequeno porte no Brasil, especialistas em desenvolvimento de *softwares* perceberam um emergente mercado, e tem buscado atendê-lo, com sistemas voltados ao atendimento das suas necessidades. Um ponto determinante para a decisão de implantação de um Sistema de Informação (SI) é o fato dele representar um instrumento de apoio à gestão empresarial, em todas as áreas. Especificamente, na área financeira, o SI auxilia entre outras funções, na gestão financeira de recebíveis, possibilitando aos usuários melhor controle do Processo de Gestão de Recebíveis. Neste contexto, a questão que orientou este estudo foi: De que forma é realizado o Processo de Gestão de Recebíveis em empresas de pequeno porte de material de construção? Como o Sistema Informação pode contribuir para esse processo?

O objetivo deste estudo é analisar o Processo de Gestão de Recebíveis em uma empresa de pequeno porte de material de construção, localizada em Uberlândia/Minas Gerais. Visando melhorar o Processo de Gestão de Recebíveis da empresa, propõe-se um novo fluxograma com base na adoção e implantação do Sistema Informação. A metodologia adotada para a realização do presente trabalho foi o estudo de caso, e o levantamento de dados foi feito por meio de entrevista.

Como contribuição teórica, espera-se que o estudo seja fonte para pesquisas futuras, que venham abordar a temática da utilização do SI em Processo de Gestão de Recebíveis em

empresas de pequeno porte. Como contribuição prática, tem-se que o estudo realizado sobre o Processo de Gestão de Recebíveis com a adoção do SI pode auxiliar empresários do setor e de outros setores que estejam buscando informações sobre os benefícios e vantagens da implantação de SI na gestão dos processos.

Estruturado em tópicos, este estudo apresenta no tópico seguinte o embasamento teórico para dar suporte ao desenvolvimento do trabalho. No terceiro tópico, apresenta-se a metodologia adotada. No quarto tópico, tem-se a apresentação dos resultados do presente estudo. Finalizando, são relatadas as considerações finais.

## **2. Revisão da literatura**

### **2.1 Gestão financeira: política de crédito e cobrança**

A concessão de crédito aos consumidores é o passo inicial do processo de cobrança. Para Oliveira e Macedo, (2010), “é de grande importância compreender como a política de crédito influencia os resultados de uma empresa”, por este motivo os gestores precisam tomar decisões como “apertar” ou “afrouxar” o crédito conforme as necessidades percebidas a partir das informações obtidas em relação aos índices apresentados pela empresa.

Fatores que determinam o prazo para o recebimento dos títulos em uma empresa, segundo Iudícibus (2010), são: política de crédito, eficiência do serviço de cobrança, situação financeira dos clientes, entre outros.

Conforme Securato (2002, *apud* Duarte, Oliveira e Ribeiro, 2008, p. 5) os analistas de crédito utilizam de parâmetros qualitativos básicos para orientar a concessão de crédito, os chamados “5 Cs” do crédito, que são:

- a) Caráter: refere-se à intenção do devedor em cumprir com as obrigações assumidas.
- b) Capacidade: é definida como habilidade vinculada à competência empresarial das pessoas que integram a empresa, bem como, o potencial dessa em produzir e comercializar.
- c) Condições: as situações econômicas e empresariais vigentes, as circunstâncias particulares que possam afetar qualquer das partes envolvidas na negociação
- d) Capital: significa a solidez financeira do solicitante, conforme indicada pelo patrimônio líquido da empresa. Seria, portanto, a situação econômico - financeira da empresa, no que diz respeito aos bens e recursos possuídos pela mesma para saldar seus débitos.
- e) Colateral (garantia): montante de ativos colocados à disposição pelo solicitante para garantir o crédito. O colateral refere-se a garantias que o devedor pode apresentar para viabilizar a operação de crédito.

Para Medeiros, Brito e Araujo (2008), as políticas de crédito e de cobrança precisam estar em harmonia com as atividades e mercados envolvidos com os negócios da empresa. Essas políticas são relevantes e precisam ser definidas de forma clara, além de dispor de mecanismos eficientes para operacionalizar o processo de forma estruturada e eficaz.

Para Lemes Junior *et al* (2002), as políticas definem ações sequenciais para os casos de inadimplência, como por exemplo:

- a) Telefonema de lembrança no segundo dia após o vencimento;
- b) Carta ou e-mail no quinto dia;
- c) Carta ou e-mail com texto mais enérgico no décimo dia (informando que o título está sendo enviado para os advogados da empresa para medidas judiciais cabíveis e/ou que o avalista ou garantidor será acionado);
- d) Acionamento do avalista ou garantidor;

- e) Envio ao Cartório de Protesto de Títulos e comunicação da inadimplência às Agências de Crédito;
- f) Execução da dívida através do encaminhamento do título aos advogados da empresa.

A evolução tecnológica e criação de novos aplicativos informatizados permitem que o processo de avaliação de crédito e cobrança de inadimplentes em uma empresa seja realizado de maneira informatizada.

## **2.2 Sistema de informação**

Sistema de informação “é um conjunto organizado de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização” (O’BRIEN 2004, p. 6).

Um sistema de informação pode ser definido como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar suporte à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON; LAUDON, 2004, p. 7).

De acordo com Souza (2005, p. 1), “sistemas de informação são sistemas que desempenham atividades de comunicação de informações, integrando tecnologias e grupos humanos, nas diversas configurações políticas e sociais”. Segundo Souza e Saccol (2008), os ERPs - *Enterprise Resource Planning*, chamados de Sistemas de Gestão Integrados ou Sistemas de Gestão Empresarial. No Brasil, são *softwares* que permitem a integração de vários setores de uma empresa. “As empresas de pequeno porte têm percebido a importância da utilização de ERPs, principalmente devido à redução dos custos, padronização do fluxo das informações e o auxílio na tomada de decisões de seus executivos” (OLIVEIRA, *et al*, 2011, p. 3).

A implantação de um sistema informatizado em uma empresa deve sempre considerar alguns aspectos, que para Jesus e Oliveira (2007, p. 320) são: “pessoas, tecnologia e processos. [...] além do trabalho relacionado à implantação do *software*, há o trabalho de realinhamento das pessoas, ou seja, uma realização de mudanças nos modelos mentais e demais elementos estruturais.” Após a implantação de um sistema informatizado, muitos benefícios são esperados pelas empresas. Entre os benefícios arrolados pelas empresas fornecedoras estão: a integração dos sistemas de informações, o incremento das possibilidades de controle sobre os processos da empresa, a atualização tecnológica, a redução de custos de informática, o retorno sobre o investimento e o acesso a informações de qualidade em tempo real para a tomada de decisão sobre toda a cadeia produtiva (ABBAD, 2002).

Quando parametrizado de forma adequada, visando atender ao setor financeiro, especificamente ao Processo de Gestão de Recebíveis, o SI é um instrumento de relevância para a gestão dos recebíveis de uma empresa.

## **2.4 Utilização de tecnologia nas Micros e Pequenas Empresas**

Segundo Faria, Laudelino e Domingues (2006, p. 8) “como a informação vem sendo cada vez mais valorizada e necessária, torna-se fundamental a implantação de um sistema de

informações, e de preferência, integrado, em uma pequena empresa, que tenha por objetivo manter-se competitiva no mercado.”

No caso das micro e pequenas empresas (MPEs), os sistemas de informação são geralmente desenvolvidos de forma incompleta. Por um lado, os proprietários/gerentes das empresas tendem a centralizar as informações pertinentes à gestão do negócio. Por outro lado, tanto na adoção de ferramentas de gestão quanto na adoção de tecnologias de informação e comunicação (TICs), que são dois elementos fundamentais na constituição de um sistema de informação, as MPEs tendem a adquirir soluções prontas, que freqüentemente não são adequadas às necessidades do negócio (LA ROVERE; MATTOS, 2005, p. 3).

Beraldi e Escrivão Filho (2000) destacam que grande parte das empresas terceirizam as atividades de desenvolvimento de *softwares* e nem sequer conhecem os recursos que tem disponível, agravando ainda mais o mau aproveitamento e o baixo retorno dos recursos investidos após a informatização. Os sistemas informatizados buscam auxiliar e facilitar processos dentro de uma organização.

## **2.5 Gerenciamento de Processos por meio do Fluxograma**

Processo, segundo Oliveira (2007, p. 19), é “um conjunto de atividades sequenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantando as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos da empresa.”

“O gerenciamento dos processos permite uma visão sistêmica da organização, tratando-a como um conjunto de processos interrelacionados capazes de produzir resultados que atendam às expectativas (requisitos) dos clientes” (PINTO JUNIOR, 2008, p. 13). O mapeamento de processo na forma de fluxograma, conforme Harrington (1993) é um instrumento muito utilizado.

Fluxograma é um gráfico que demonstra a seqüência operacional do desenvolvimento de um processo, o qual caracteriza: o trabalho que está sendo realizado, o tempo necessário para sua realização, a distância percorrido pelos documentos, quem está realizando o trabalho e como ele flui entre os participantes deste processo (SILVA; BALBUENO, 2004, p. 5).

De acordo com Behr, Moro e Estabel (2008, p. 38) fluxograma tem como “principal objetivo atuar na identificação de problemas e orientar a tomada de decisão dos gestores [...]”.

## **3. Metodologia**

A seguir, a Figura 1, apresenta o quadro com o resumo dos aspectos metodológicos adotados para o desenvolvimento do presente estudo.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Classificação da pesquisa       | Exploratória. Para Silva (2003) a pesquisa exploratória é realizada em temas que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado e proporciona maior familiaridade com o problema.  |
| Análise                         | Qualitativa. Para Gil (2002, p. 133) “a análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação”.   |
| Procedimento de coleta de dados | Estudo de caso. Segundo Gil (2002, p.54) “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.<br>Entrevista. De acordo com Gil (2002, p. 115) “a entrevista é aplicável a um número maior de pessoas [...] possibilita o auxílio ao entrevistado com |

**Proposta de implantação de sistema de informação na gestão de recebíveis: um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de material de construção mineira**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | dificuldade para responder, bem como a análise do seu comportamento não verbal.<br>Documental. Marconi e Lakatos (2006) destacam que nesta coleta de dados a fonte dos dados consiste em documentos primários ou secundários.<br>Observação. O pesquisador pode “identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento” (LAKATOS, 1996, p. 79). |
| Sujeito entrevistado           | Proprietário da empresa.  |
| Critério de seleção do sujeito | Ser o responsável por todo processo financeiro da empresa.  |

Figura 1 – Quadro dos aspectos metodológicos.

Fonte: elaborado pelas autoras

O objeto de estudo deste trabalho é especificamente a gestão de recebíveis de uma empresa de pequeno porte de material de construção localizada em Uberlândia/MG, que no presente trabalho será chamada pelo nome fictício Empresa Comercial.

Inaugurada em 2010, a Empresa Comercial tem seu proprietário como o gestor de todas as áreas da empresa, que antes da abertura de seu próprio negócio possuía experiência de 10 anos no segmento de comércio de material de construção. Devido ao conhecimento adquirido e da concorrência atual do mercado em que atua, ele tem buscado instrumentos que o auxiliem na gestão empresarial, e especificamente no processo de controle de concessão de crédito e no processo de cobrança de clientes inadimplentes.

Para a coleta de dados foi realizada entrevista com o proprietário da empresa, visita ao local para acompanhamento do Processo de Gestão de Recebíveis e obteve-se também acesso aos documentos internos da empresa, para entender o Processo de Gestão de Recebíveis da empresa, objeto do presente estudo.

Para desenvolvimento do trabalho, foi analisado o Processo de Gestão de Recebíveis da empresa atual, esquematizado na forma de fluxograma. Mediante levantamento de dados do Processo de Gestão de Recebíveis da Empresa Comercial, estudado, uma proposta de um novo fluxograma com adoção e implantação do SI foi estruturado. A partir da descrição em fluxograma do Processo de Gestão de Recebíveis anterior e proposto, são apresentados os benefícios da implantação do SI.

#### **4. Apresentação dos resultados**

Diante da representatividade das MPE no mercado brasileiro, a informatização dos processos torna-se elemento imprescindível para a competitividade e continuidade de tais empresas, sendo este processo uma tendência no mundo globalizado. Alguns obstáculos influenciam a implantação de Sistemas de Informação (SI) em MPE, tais como: o custo de aquisição e implantação do sistema, análise da viabilidade do investimento em termos de retorno do capital investido, levantamento e avaliação das reais necessidades, geralmente os SI desenvolvidos para empresas de pequeno porte abrangem o processo de maneira geral e não são desenvolvidos de forma personalizada, a cultura organizacional da micro e pequena empresa e a possibilidade de rejeição da informatização por parte dos funcionários. Conforme Ansoff (1982, p. 25), “a resistência à mudança não tem muito a ver com o porte da empresa, mas com a mentalidade de seus executivos”. Mas o fator determinante para a implantação de processos informatizados é a conscientização do empresário desta necessidade para uma empresa de pequeno porte.

Mediante entrevista com o proprietário da empresa, observação assistemática do processo, consulta aos documentos internos da Empresa Comercial e levantamento de principais pontos relacionados ao Processo de Gestão de Recebíveis, foi possível estruturar o Fluxograma do Processo de Gestão de Recebíveis atual da Empresa Comercial (Figura 2).

**Proposta de implantação de sistema de informação na gestão de recebíveis: um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de material de construção mineira**

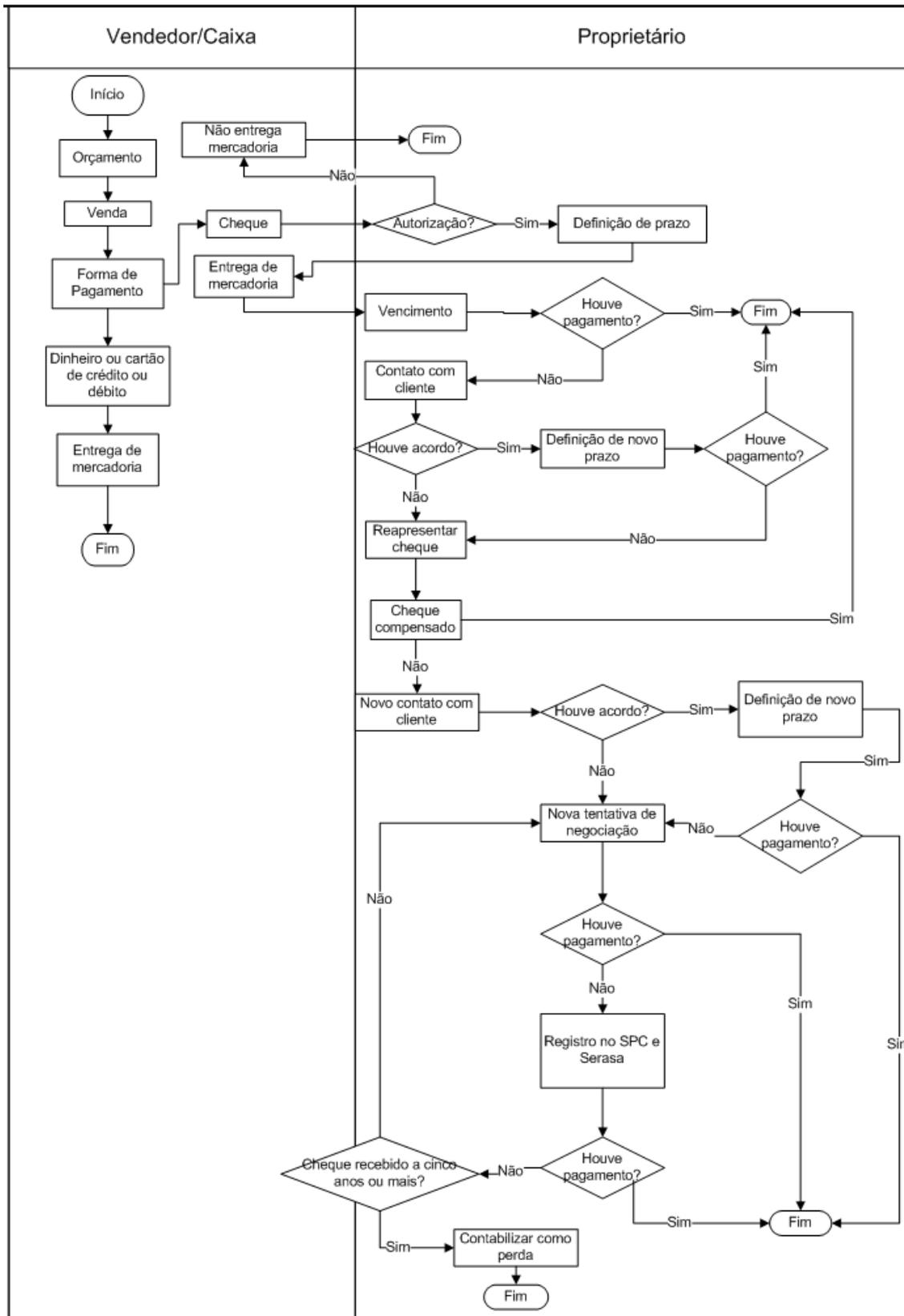


Figura 2 – Fluxograma do Processo de Gestão de Recebíveis atual.

Fonte: elaborado pelas autoras

O Processo de Gestão de Recebíveis atual da Empresa Comercial (Figura 2) tem seu início quando o cliente vai até a loja para realizar um orçamento, apresenta interesse em adquirir a mercadoria e deseja realizar o pagamento com cheque. Atualmente, a empresa

disponibiliza as seguintes formas de pagamento: à vista, cartão de crédito e débito e cheques. O vendedor, nos casos de solicitação de compras a prazo, consulta o proprietário sobre permissão para realização da venda para o referido cliente. O critério utilizado para liberação de mercadoria é a confiança no cliente. Quando o proprietário não o conhece, referências comerciais são solicitadas para confirmar o histórico de compra do mesmo. Em alguns casos, não é possível realizar o contato e confirmação do histórico no mesmo momento, mas para evitar que o cliente espere por muito tempo, o proprietário libera a venda. Após a liberação da solicitação de compra, é definido o prazo de pagamento.

De acordo, com entrevista realizada identificou-se que o proprietário tem a tarefa de levantar a ocorrência de retorno de cheque, e em caso positivo, ele inicia o procedimento de negociação com o cliente, por meio de contato telefônico, e identifica o motivo pelo qual não houve pagamento. Em caso de renegociação de data, se o pagamento não ocorrer no prazo definido, o cheque é reapresentado (depositado novamente). Em alguns casos não é possível realizar contato com os clientes por meio dos contatos fornecidos no cadastro. Nesse caso, os cheques são reapresentados, e se não houver a compensação, o mesmo é enviado para negativação do cliente no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e na Empresa de Centralização de Serviços dos Bancos (Serasa), permanecendo assim até o pagamento, caso dentro de cinco anos não seja efetuado o pagamento o valor é reconhecido como perda.

Foi possível identificar alguns pontos que merecem destaque, entre eles:

- a liberação de crédito realizada através da confiança do proprietário com o cliente;
- a dependência da presença do proprietário na empresa para realização de vendas com pagamento em cheque.

A partir da análise do processo atual, o presente trabalho propôs um novo fluxograma, considerando os impactos do Sistema de Informação. A Figura 3 apresenta o Fluxograma Proposto do Processo de Gestão de Recebíveis da Empresa Comercial, com a adoção e implantação do Sistema de Informação.

**Proposta de implantação de sistema de informação na gestão de recebíveis: um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de material de construção mineira**

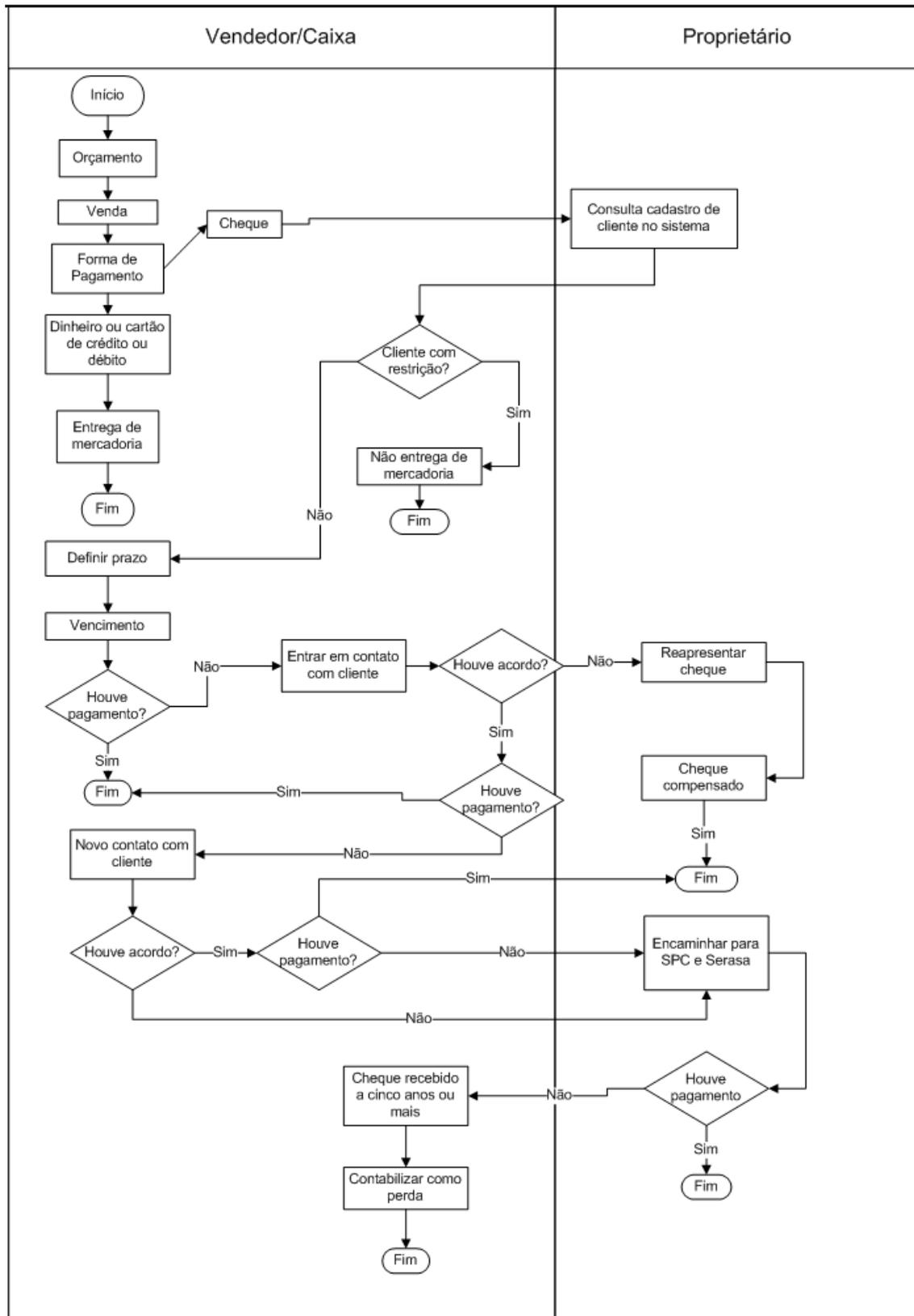


Figura 3 – Fluxograma do Processo de Gestão de Recebíveis proposto.  
 Fonte: elaborado pelas autoras

A partir da Figura 3 nota-se que o Processo de Gestão de Recebíveis proposto, com a utilização de sistema de informação, apresenta diferenças significativas principalmente no procedimento de liberação de crédito. A Empresa Comercial contará com a facilidade de

manter o cadastro do cliente sempre atualizado, com base em suas últimas compras, com os respectivos valores e prazos pagamentos. Cada cliente será classificado de acordo com seu histórico, se foi um bom pagador, chamado de “cliente liberado” ou se não cumpriu com seus compromissos financeiros, sendo nesse caso caracterizado no sistema por “cliente com restrições”.

O processo proposto pode auxiliar a empresa na manutenção de um banco de dados com a classificação do risco do cliente e ainda restrição de venda para aqueles classificados como “cliente com restrições”, pois a medida que a empresa cresce é difícil classificar e recordar quem são os clientes “bons pagadores” ou “maus pagadores”, apenas com base no histórico da empresa.

Turban (2005) destaca que o principal objetivo do ERP é reunir os departamentos e fluxos de informação de uma empresa, partindo da utilização de um único sistema que atenda as várias necessidades da organização. Com o cadastro no sistema, o próprio vendedor pode consultar o histórico do cliente, autorizando ou não a venda a prazo. A partir desta classificação, espera-se que a quantidade de negociações realizadas para clientes com restrição de crédito sofra uma redução.

A partir do novo fluxograma, a Empresa Comercial contará com relatórios que apresentam a relação de valores a receber para confrontar com extrato bancário e levantar quais cheques foram compensados ou não, e com certeza irá dispor de mais tempo para gestão da empresa como um todo.

Com a proposta do novo fluxograma para o Processo de Gestão de Recebíveis informatizado, esperam-se benefícios para a execução e gerenciamento das atividades da Empresa Comercial, como por exemplo:

- a) Otimização do Processo de Gestão de Recebíveis;
- b) Redução de índices de inadimplência, devido restrição de venda para clientes com histórico de não pagamento;
- c) Agilidade do processo de venda. O cliente terá a liberação da mercadoria em menor intervalo de tempo;
- d) Melhoria na qualidade do atendimento;
- e) Otimização do tempo despendido no processo de gerenciamento de recebíveis por parte do proprietário, que pode dispor de mais tempo para gerenciamento da empresa.

Um bom SI pode suprir as necessidades operacionais de uma empresa e permitir a uma tomada de decisões mais eficiente. A eficácia está longe de ser alcançada, quando não se utilizam as informações corretamente. Para isso, é fundamental uma tecnologia adequada (MARTENS, 2001, p. 12).

Sugere-se para a empresa, o levantamento e identificação de SI disponíveis no mercado de acordo com as suas necessidades. A proposta consiste no investimento em um *software* que atenda as atividades da empresa, com observação do custo, da praticidade de sua utilização e das contribuições que o mesmo pode oferecer.

Para Prates e Ospina (2004, p. 14) “sem conhecer a importância de fatores-chaves, as pequenas empresas podem estar gastando recursos limitados e energia em fatores de pouca importância para a contribuição limitada no sucesso da implementação da TI”.

A adoção de sistemas informatizados que acrescentem positivamente no desenvolvimento da empresa, atendendo suas reais necessidades representa um diferencial no mercado das pequenas empresas.

## 5. Considerações finais

O objetivo do presente estudo constituiu em analisar o Processo de Gestão de Recebíveis em uma empresa de pequeno porte de material de construção, localizada em Uberlândia/Minas Gerais. Visando melhorar o processo de cobrança da empresa, propõe-se um novo fluxograma com base na adoção e implantação do Sistema Informação. Para tanto, foi realizado um estudo qualitativo, por meio do estudo de caso. A relevância da pesquisa realizada evidenciou-se primeiramente pela representatividade das micro e pequenas empresas no mercado brasileiro, também pela crescente procura de tecnologia da informação, como instrumento de auxílio ao gerenciamento por estas empresas.

A partir do embasamento teórico apresentado sobre gestão financeira de recebíveis, sistema de informação, utilização de tecnologia em micro e pequena empresa e gerenciamento de processos por meio do fluxograma e da escolha dos métodos procedeu-se à descrição do Processo de Gestão de Recebíveis da empresa objeto de estudo, enfatizando os aspectos mais importantes o processo. Mediante observação assistemática do Processo de Gestão de Recebíveis e acesso aos documentos internos da empresa do referido processo de estudado, alguns pontos merecem destaque, entre eles: a liberação de crédito para clientes realizada através da confiança do proprietário com o mesmo e a dependência da presença do proprietário na empresa para realização de vendas com pagamento em cheque. Com isso, o presente trabalho propôs um novo fluxograma para o referido processo, com a adoção do Sistema de Informação.

Com a proposta do novo fluxograma para o Processo de Gestão de Recebíveis informatizado, esperam-se benefícios para a execução e gerenciamento das atividades da empresa, objeto do presente estudo, entre eles: otimização do Processo de Gestão de Recebíveis; redução de índices de inadimplência, agilidade do processo de venda, melhoria na qualidade de atendimento, ganho de tempo para o gerenciamento das atividades.

Com o presente trabalho sobre Processo de Gestão de Recebíveis pretende-se contribuir com outras empresas deste segmento e de outros que estejam revisando seus processos. Acredita-se que novos estudos sobre o assunto contribuirão para os empresários do setor que buscam informações complementares sobre a implantação de Sistemas de Informação.

Sugere-se para a empresa um levantamento e identificação de um Sistema de Informação de acordo com as suas necessidades, a fim de que seja realizado um investimento em um *software* que atenda suas atividades, observando o custo, a praticidade de sua utilização e as contribuições que pode oferecer.

## Referências

ABBAD, I. S. G. Avaliação de sistemas empresariais. 2002. 75f. Dissertação de Mestrado – Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul.

ANSOFF, H. Igor. A estratégia para sobreviver a recessão. Negócios em exame. São Paulo, Abril, maio 1982.

BEHR, A.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. Ci. Inf. [online]. 2008, vol.37, n.2, pp. 32-42. ISSN 0100-1965. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>>. Acesso em: 8 ago 2012.

BERALDI, L. C.; ESCRIVÃO FILHO, E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. *Ciência da Informação*. v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a5.pdf>>. Acesso em: 8 ago 2012.

DUARTE, S. L.; OLIVEIRA, V. A.; RIBEIRO, K. C. S. A influência da política de crédito na liquidez e rentabilidade do segmento de agronegócios brasileiro. In: *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia - SEGeT*, V, 2008, Rio de Janeiro. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos08/273\\_Artigo.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/273_Artigo.pdf)>. Acesso em: 8 ago 2012.

FARIA, A. C.; LAUDELINO, J. A. S.; DOMINGUES, M. J. C. S. A relevância do sistema de informação em pequena empresa do segmento de construção civil. In: *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGeT*, III, 16 a 18 de outubro de 2006, Rio de Janeiro. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos06/684\\_SEGET\\_SI%20na%20construcao%20civil\\_1508.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos06/684_SEGET_SI%20na%20construcao%20civil_1508.pdf)>. Acesso em: 6 ago 2012.

GIL, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HARRINGTON, J. *Aperfeiçoando processos empresariais: estratégia revolucionária para o aperfeiçoamento da qualidade, da produtividade e da competitividade*. São Paulo: Makron Books, 1993.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Pesquisa Mensal de Comércio - Maio 2012*. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio\\_e\\_Servicos/Pesquisa\\_Mensal\\_de\\_Comercio/Fasciculo\\_Indicadores\\_IBGE/pmc\\_201204caderno.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio_e_Servicos/Pesquisa_Mensal_de_Comercio/Fasciculo_Indicadores_IBGE/pmc_201204caderno.pdf)>. Acesso em 05 jun. 2012.

IUDÍCIBUS, S. *Análise de Balanços*. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

JESUS, R. G.; OLIVEIRA, M. O. F. Implantação de Sistemas ERP: tecnologia e pessoas na implantação do SAP R/3. *Journal of Information Systems and Technology Management*. Vol. 3, No. 3, 2007, p. 315-330.

LA ROVERE, R. L.; MATTOS, C. F. Gestão da inovação e sistemas de informação em micro e pequenas empresas no estado do Rio de Janeiro. In: *Seminário Latino-Iberoamericano de Gestão Tecnológica – Altec*, XI, 25 a 28 de outubro de 2005, Salvador / BA. Disponível em: <<http://www.ie.ufrj.br/hpp/intranet/pdfs/52118146.pdf>>. Acesso em 7 ago 2012.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. *Técnicas de pesquisa*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARTENS, C. D. P. *A tecnologia da informação (TI) em pequenas empresas industriais do vale do Taquari/RS*. 2001. 131f. Dissertação de Mestrado – Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS.

MEDEIROS, K. M.; BRITO, F. I.; ARAUJO, A. O. Gestão de Crédito e Cobrança: análise dos resultados da terceirização em uma financeira. In: Congresso USP Iniciação Científica em Contabilidade, 5º, 24 e 25 de julho de 2008, São Paulo, Anais. São Paulo: USP, 2008. Disponível em: < <http://www.congressousp.fipecafi.org/artigos82008/115.pdf>>. Acesso em 5 ago 2012.

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/portal-mte/>>. Acesso em 04 ago. 2012.

O'BRIEN, J. A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet. 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2004.

OLIVEIRA, D. P. R. Sistema de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, P. C.; GONÇALVES, L.; HENRIQUE, M. R.; BAPTISTA, J. A. A. Etapas para a implementação de um sistema ERP em uma empresa de pequeno porte. In: Seminários em Administração – SEMEAD, XIV, outubro de 2011, São Paulo, Anais. São Paulo: USP, 2011. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/92.pdf>>. Acesso em: 6 ago 2012.

OLIVEIRA, R. S.; MACEDO, M. A. S. Análise da política de crédito adotada por empresas distribuidoras de combustíveis na cidade do Rio de Janeiro sob a ótica dos revendedores. In: Seminários em Administração – SEMEAD, XIII, 09 e 10 de setembro de 2010, São Paulo, Anais. São Paulo: USP, 2010. Disponível em: < [http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/an\\_resumo.asp?cod\\_trabalho=525](http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=525)>. Acesso em: 5 ago 2012.

PINTO JUNIOR, A. D. Fatores que impactam a implantação de tecnologias de gestão baseadas em processos em uma empresa pública. 2008. 146f. Dissertação de Mestrado – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro.

PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. Rev. adm. contemp. [online]. 2004, vol.8, n.2, pp. 9-26. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n2/v8n2a02.pdf>>. Acesso em: 10 ago 2012.

SILVA, A. C. R. Metodologia da Pesquisa aplicada à Contabilidade. São Paulo: Atlas, 2003.

SILVA, L. C.; BALBUENO, J. C. V. Estruturação de procedimentos administrativos para obtenção de melhor fluxo de processos. In: JCEA, IV, 6 a 8 de outubro de 2004, Campo Grande/MS. Disponível em: < <http://www.ufms.br/dea/oficial/HTM/artigos/administra%E7%E3o/Pol%EDtica%20de%20Neg%F3cios%20e%20Economia%20de%20Empresas/processos%20administrativos.pdf>>. Acesso em 8 ago 2012.

SOUZA, C. A.; SACCOL, A. Z. Sistemas ERP no Brasil (Enterprise Resource Planning) – Teoria e Casos. São Paulo: Atlas, 2008.

SOUZA, R. R. Uma proposta de metodologia para escolha automática de descritores utilizando sintagmas nominais. 2005. 197f. Tese de Doutorado em Ciência da Informação – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

**Proposta de implantação de sistema de informação na gestão de recebíveis: um estudo de caso em uma empresa de pequeno porte de material de construção mineira**

---

TURBAN, E.; RAINER Jr., R. K.; POTTER, R. E. Administração da Tecnologia da Informação: Teoria e Prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.