

GESTÃO DO RISCO DE CRÉDITO

UMA ATIVIDADE ALGO 'ARTESANAL' NAS ORGANIZAÇÕES NACIONAIS

IDC DIGITAL & IT EXECUTIVE REPORTS



SUMÁRIO EXECUTIVO

Nos últimos anos, a conjuntura recessiva provocada pela crise financeira internacional e, em seguida, pela crise das dívidas soberanas, afetou seriamente a atividade económica das empresas no território nacional, nomeadamente através do crescimento da dívida das empresas privadas.

Confrontadas com a diminuição dos rendimentos, derivada da alteração das condições da economia nacional, as empresas nacionais optam pela criação de condições de crédito aos seus clientes. Os valores do crédito atribuído a clientes, assim como o Prazo Médio de Recebimentos, alcançaram valores máximos em 2010, refletindo o impacto que a alteração das condições da atividade económica teve na atividade das empresas nacionais.

Neste contexto, os dados recolhidos pela IDC Portugal permitem-nos verificar que a maioria das organizações nacionais (68%) classifica os clientes de acordo com o risco de crédito. Para tal, cerca de 40% das organizações inquiridas recorrem a funcionalidades existentes na solução ERP instalada na organização, enquanto cerca de um terço das organizações analisadas ainda realiza uma gestão 'artesanal' da concessão de crédito aos seus clientes, optando por um registo documental ou recurso a ficheiros Excel na gestão desta atividade. Somente uma minoria das organizações nacionais (15%) já procedeu à implementação de uma aplicação analítica específica para a gestão de crédito.

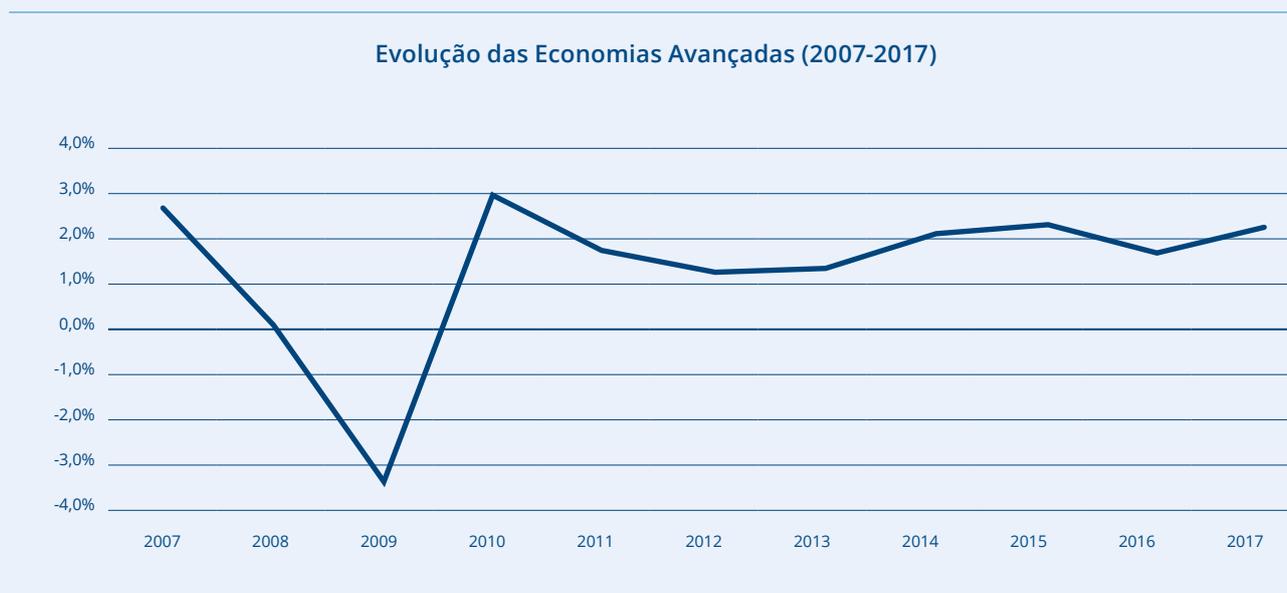
Os dados evidenciam ainda a intervenção de diferentes áreas da organização no processo de decisão de atribuição de crédito, com particular relevo da área financeira, mas com participação da direção-geral e da área comercial. Por outro lado, neste processo, as organizações recorrem a conjuntos de elementos diferenciados que lhes possibilitam suportar esta decisão. Os dados recolhidos evidenciam a utilização do histórico de pagamentos, do limite de crédito ou de pareceres comerciais.

SITUAÇÃO ATUAL

SOB O SIGNO DA RETOMA ECONÓMICA

A crise financeira e económica internacional, desencadeada com a crise do crédito imobiliário no mercado norte-americano, veio afectar seriamente a evolução da economia mundial nos últimos anos. Os dados disponibilizados pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) evidenciam que estes acontecimentos afetaram seriamente as economias mais desenvolvidas e que, em 2009, estas economias registaram uma quebra superior a -3,2 pontos percentuais (-4,1 pontos percentuais nos países que integram a moeda única). Contudo, e apesar da violência com que a crise se abateu sobre a economia mundial, no ano seguinte, a retoma da económica seria mais forte do que tinha sido previsto, à medida que a confiança cresceu junto dos consumidores e das empresas. No entanto, a recuperação das atividades económicas era frágil e ameaçada pelo risco da dívida pública e dos défices excessivos. A Figura 1 ilustra a evolução da economia mundial nos últimos anos.

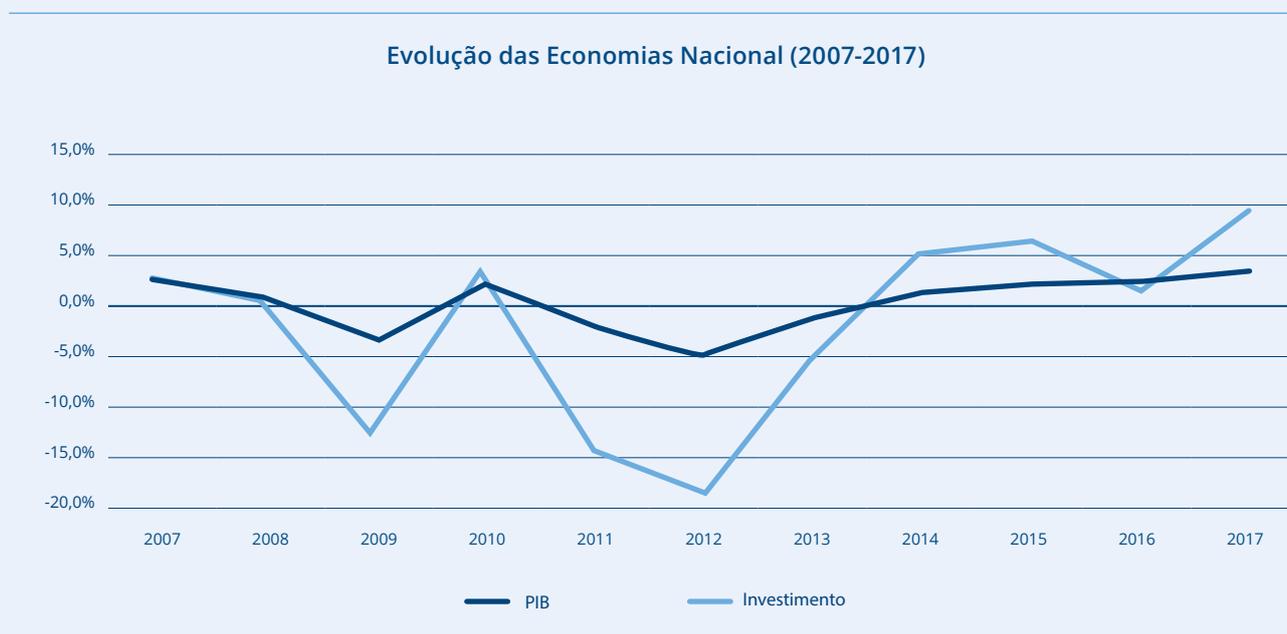
FIGURA 1
EVOLUÇÃO DA ECONOMIA MUNDIAL



Fonte: FMI

À semelhança do que aconteceu nas economias mais avançadas, a crise financeira internacional teve um impacto profundo no cenário económico nacional, nomeadamente no que diz respeito ao crescimento do défice público e ao aumento da dívida pública e privada. Estas circunstâncias levaram a que, em 2011, Portugal pedisse a intervenção externa do Fundo Monetário Internacional, do Banco Central Europeu e da Comissão Europeia que, em conjunto, procederam ao desenho de um Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF) que impedisse a falência da economia nacional. Concluído com sucesso o programa, e apesar da manutenção de alguns desequilíbrios estruturais, nomeadamente no que diz respeito ao peso da dívida pública e privada na criação de riqueza, a economia nacional regressou ao crescimento. A Figura 2 sintetiza a evolução da economia nacional e do investimento nos últimos anos.

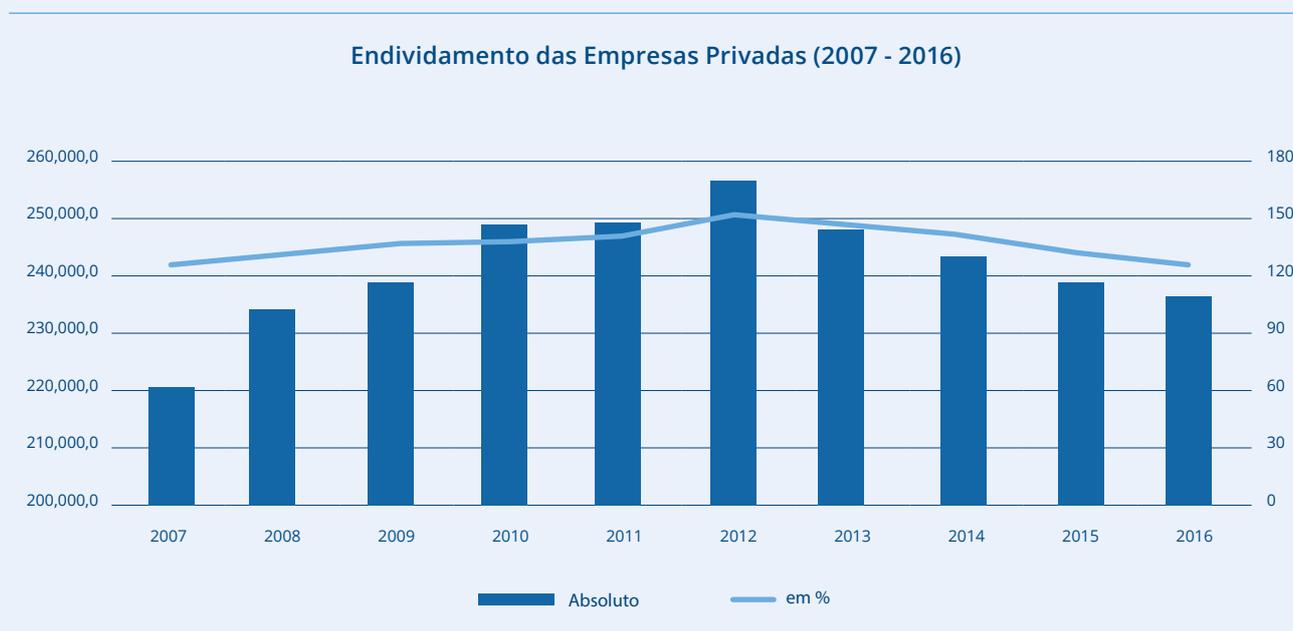
FIGURA 2
EVOLUÇÃO DO PIB E DO INVESTIMENTO (2007-2017)



Fonte: INE

A conjuntura recessiva afetou seriamente a atividade económica das empresas no território nacional, nomeadamente através do crescimento da dívida das empresas privadas. Os dados publicados pelo Banco de Portugal permitem-nos acompanhar a evolução destes indicadores no decorrer do período em análise. Assim, em 2007, a dívida das empresas privadas ascendia a 220,5 mil milhões de euros, o que equivalia a 125,7% do PIB nacional. Cinco anos volvidos, a dívida das empresas privadas vai ultrapassar 256,9 mil milhões de euros, o que corresponde a 152,6% da riqueza criada no território nacional. A melhoria das condições da atividade económica nos anos seguintes veio permitir a diminuição dos montantes em dívida. A Figura 3 sintetiza a evolução do endividamento das empresas privadas nos últimos anos.

FIGURA 3
EVOLUÇÃO DO ENDIVIDAMENTO DAS EMPRESAS (2007-2016)

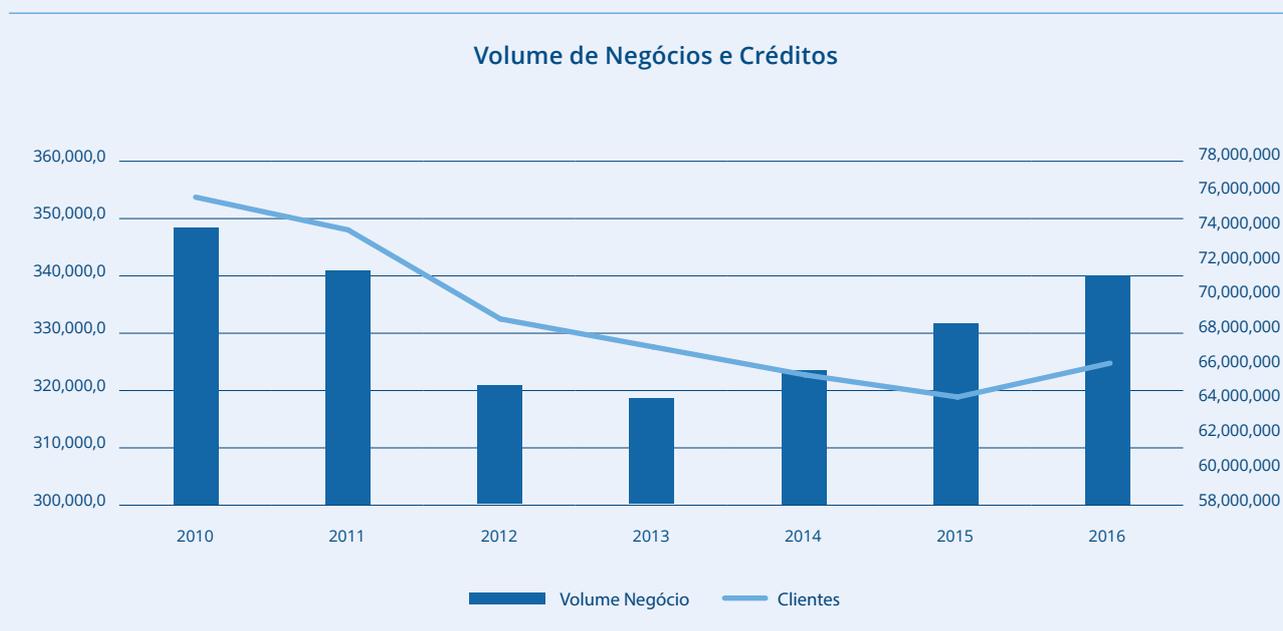


Fonte: INE

Os dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) permitem-nos evidenciar que o volume de negócios das empresas no território nacional foi seriamente afetado pelas condições adversas da economia nacional. No decorrer dos últimos anos, o volume de negócios das empresas diminuiu – em 2008, este valor ultrapassava 365,8 mil milhões de euros, enquanto, em 2013, este indicador tinha caído para 317,7 mil milhões de euros. A partir de 2014, o volume de negócios volta a recuperar alcançando 340,4 mil milhões de euros em 2016.

Confrontadas com a diminuição dos rendimentos derivada da alteração das condições da economia nacional (ver Figura 3), as empresas nacionais optam pela criação de condições de crédito aos seus clientes. Os dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) permitem-nos acompanhar a evolução do total concedido a crédito pelas empresas aos seus clientes nos últimos anos e inscrito no balanço das empresas como Crédito - valores a receber de clientes por vendas e prestação de serviços efetuados a crédito. Assim, os dados publicados permitem-nos constatar que, em 2010, os créditos disponibilizados a clientes ultrapassavam 75,4 mil milhões de euros, o que correspondia a cerca de 22% do ativo das empresas nacionais. Apesar das variações nos montantes, o peso no Ativo permaneceu estável ao longo do período em análise, o que evidencia que o Crédito a Clientes é uma opção das empresas nacionais. A Figura 4 sintetiza a evolução do crédito concedido a clientes nos últimos anos pelas empresas nacionais.

FIGURA 4
EVOLUÇÃO DO CRÉDITO CONCEDIDO A CLIENTES (2010-2016)

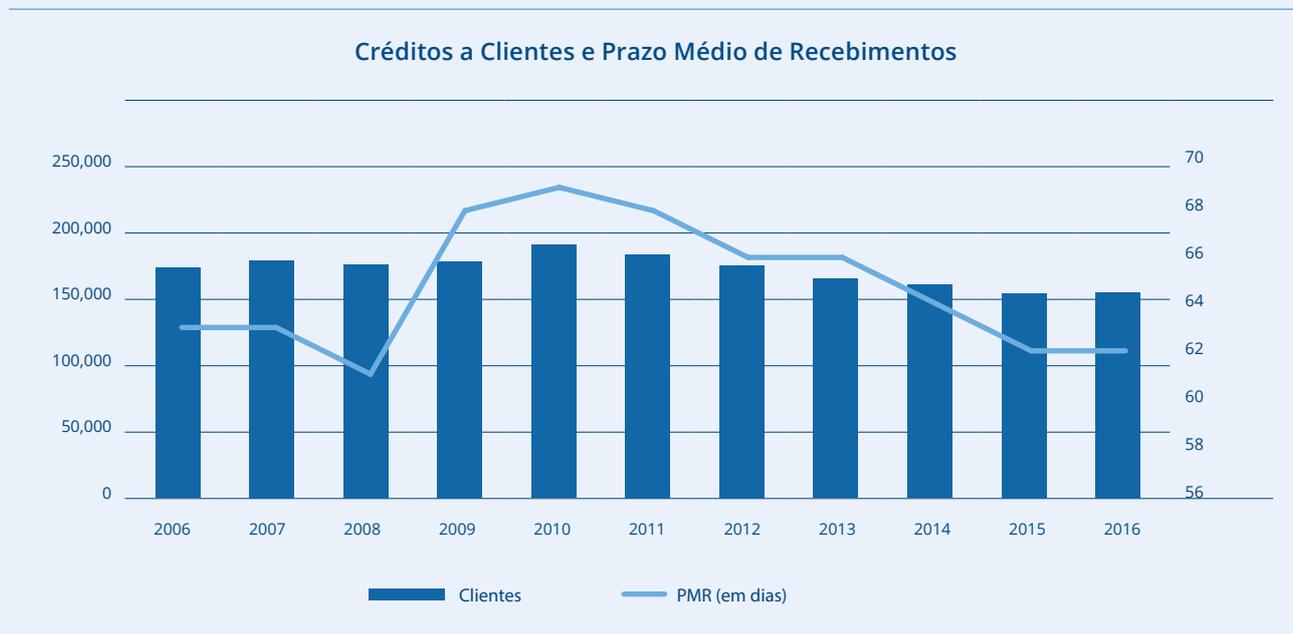


Fonte: INE

Os dados publicados pelo Banco de Portugal permitem-nos reforçar esta ideia. Com efeito, os dados provenientes da Central de Balanços ajudam a constatar que os valores do crédito atribuído a clientes alcançaram valores máximos em 2010 – em média, nesse ano, cada empresa tinha concedido 191 mil euros de crédito aos seus clientes – após o que começa a declinar. Em 2016, os dados recolhidos permitem-nos verificar que, em média, cada empresa tinha concedido crédito aos clientes no montante de 155 milhares de euros.

Por outro lado, situação semelhante pode ser observada no Prazo Médio de Recebimentos. Com efeito, os dados publicados pelo Banco de Portugal evidenciam que, à semelhança do que constatámos anteriormente, o Prazo Médio de Recebimentos alcançou igualmente um pico em 2010 – nesse ano cifrava-se em 69 dias – após o que começou a declinar. Em 2016, os dados disponibilizados pelo Banco de Portugal evidenciavam que este indicador tinha baixado para 62 dias de Prazo Médio de Recebimentos. A Figura 5 sintetiza a evolução do crédito a clientes e do Prazo Médio de Recebimentos das organizações nacionais no decorrer do período em análise.

FIGURA 5
CRÉDITO A CLIENTES E PRAZO MÉDIO DE RECEBIMENTOS



Fonte: Central de Balanços, Banco de Portugal

PERSPETIVA

GESTÃO DE CRÉDITO AINDA É 'ARTESANAL'

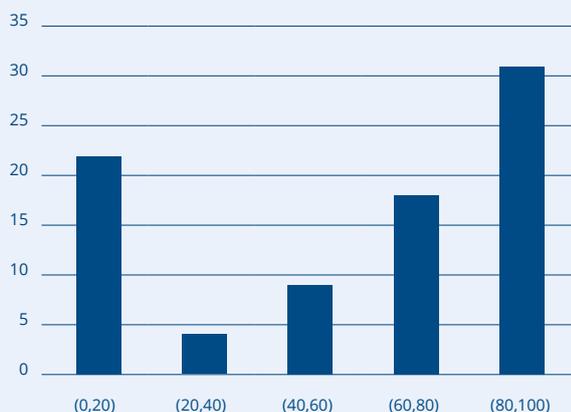
O estudo da IDC Portugal procurou identificar qual o grau de adopção de soluções de gestão de crédito no território nacional, assim como identificar as condições de funcionamento das empresas nacionais relativamente à concessão de crédito. Os dados recolhidos pela IDC Portugal permitem-nos evidenciar que a esmagadora maioria das organizações inquiridas concede crédito aos seus clientes. Os dados recolhidos ajudam a aferir que cerca de um terço das organizações inquiridas vende a crédito a mais de 80% dos seus clientes, enquanto apenas 20% das organizações vendem a crédito a menos de 20% dos seus clientes.

Por outro lado, uma fatia considerável das organizações inquiridas (cerca de 40%) possui um Prazo Médio de Recebimentos bastante aceitável - entre 40 e 60 dias - atendendo que, no território nacional, a esmagadora maioria das faturas emitidas possuem prazos de 30 ou de 60 dias para pagamento. De salientar que, apenas um quarto das organizações nacionais possuem prazos médios de recebimento superiores. A Figura 6 sintetiza esta realidade.

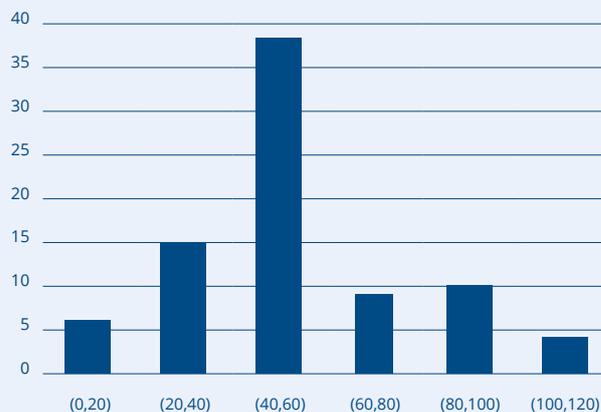
FIGURA 6

VENDAS A CRÉDITO E PRAZOS DE RECEBIMENTO

Considerando a carteira de clientes empresarias, qual a percentagem de clientes a que vende a crédito? Indique um número inteiro.



Qual o prazo médio de recebimento? Indique o número de dias.



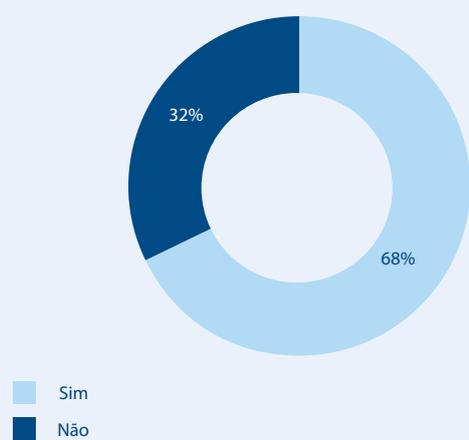
Fonte: IDC, 2018

O estudo da IDC Portugal procurou ainda analisar o modo como as organizações nacionais gerem a concessão de crédito aos seus clientes. Os dados recolhidos permitem-nos verificar que a maioria das organizações nacionais (68%) classifica os clientes de acordo com o risco de crédito. Para tal, cerca de 40% das organizações inquiridas recorrem a funcionalidades existentes na solução ERP instalada na organização para proceder à gestão da concessão de crédito aos seus clientes. Por outro lado, e ainda segundo os dados recolhidos pela IDC Portugal, cerca de um terço das organizações analisadas ainda realiza uma gestão 'artesanal' da concessão de crédito aos seus clientes, optando por um registo documental, enquanto cerca de 25% utilizam ficheiros Excel na gestão desta

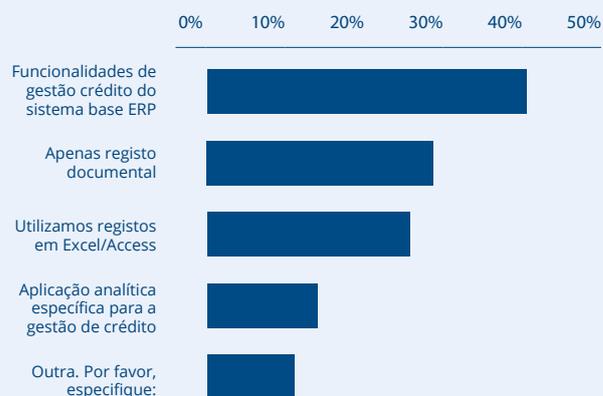
atividade. Somente uma minoria das organizações nacionais (15%) já procedeu à implementação de uma aplicação analítica específica para a gestão de crédito. A Figura 7 sintetiza a adoção de soluções específicas de gestão nas organizações nacionais.

FIGURA 7
EXISTÊNCIA DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CRÉDITO

A sua organização classifica os seus clientes por risco de crédito?



A sua organização utiliza alguma aplicação informática para suportar o processo de aprovação de crédito?



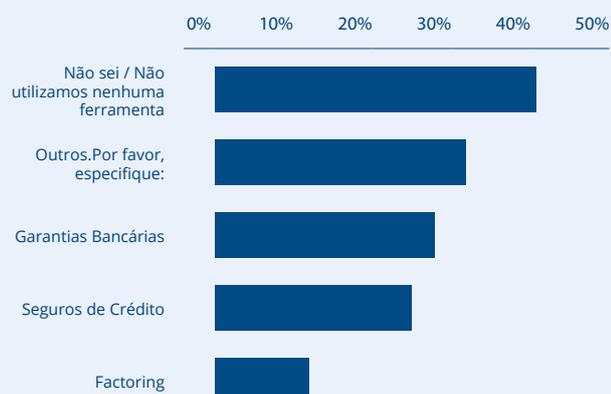
Fonte: IDC, 2018

Identificar os processos existentes nas organizações nacionais para minimizar o risco da atribuição de crédito aos seus clientes, assim como identificar os mecanismos de alerta existentes no interior das organizações nacionais foram outros dos objetivos do estudo da IDC Portugal. Os dados recolhidos permitem-nos constatar que a maioria das organizações nacionais (59%) utiliza ferramentas para minimizar o risco de crédito dos clientes. Assim, cerca de um terço das organizações inquiridas utilizam garantias bancárias como modo de minimizar o risco de crédito, enquanto cerca de 25% das organizações utilizam seguros de crédito e apenas 11% recorrem a soluções de factoring. Importa salientar que um número expressivo de organizações (41%) não utiliza qualquer ferramenta para minimizar o risco de crédito.

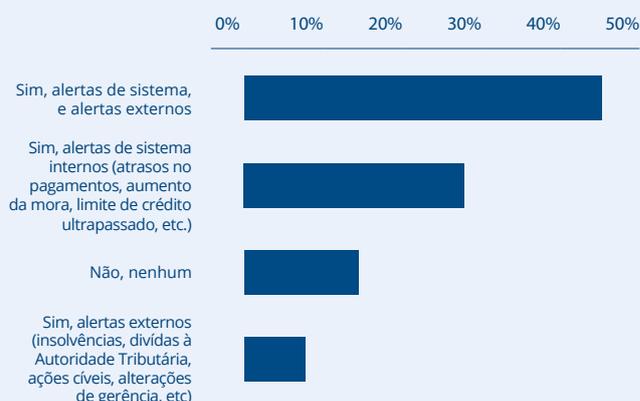
Por outro lado, a maioria das organizações nacionais possui mecanismos de alerta – internos ou externos para monitorizar o risco dos seus clientes, enquanto apenas 15% das organizações não possui qualquer espécie de alerta. A Figura 8 sintetiza a utilização de ferramentas e de alertas nas organizações nacionais.

FIGURA 8
UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS E DE ALERTAS

Que ferramentas a sua organização utiliza para minimizar o risco de crédito de um cliente?



A sua organização possui algum mecanismo de alerta para monitorizar o risco associado aos seus clientes?

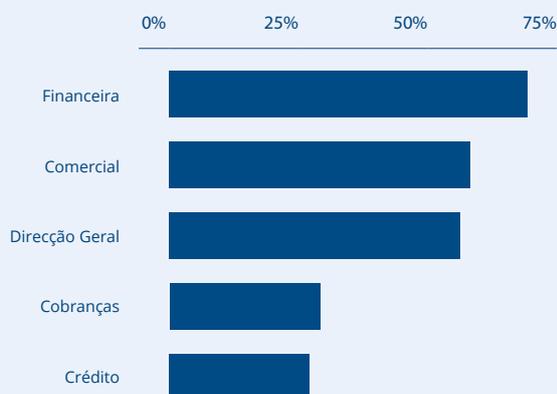


Fonte: IDC, 2018

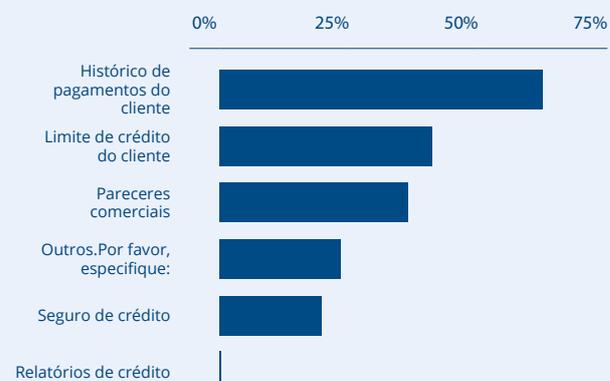
O estudo visou ainda identificar quais os processos de decisão relacionados com a atribuição de crédito no interior das organizações nacionais. Os dados evidenciam a intervenção de diferentes áreas da organização no processo de decisão de atribuição de crédito, com particular relevo da área financeira, mas com participação da direção-geral e da área comercial. Por outro lado, neste processo as organizações recorrem a conjuntos de elementos diferenciados que lhes possibilitam suportar esta decisão. Os dados recolhidos evidenciam a utilização do histórico de pagamentos, do limite de crédito ou de pareceres comerciais. A Figura 9 sintetiza o processo de decisão de atribuição de crédito nas organizações nacionais.

FIGURA 9
PROCESSO DE DECISÃO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO

Que áreas da sua organização intervêm na decisão de atribuição de crédito?



Que elementos a sua organização utiliza para suportar a decisão de atribuição de crédito??

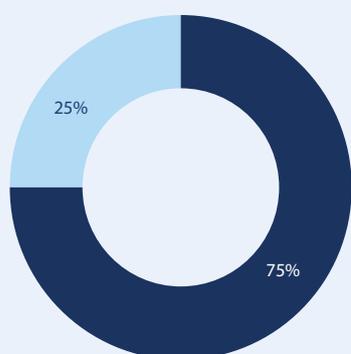


Fonte: IDC, 2018

A compreensão do processo de concessão de crédito envolve ainda a identificação dos mecanismos de cobrança das organizações nacionais. Assim, os dados recolhidos permitem-nos constatar que apenas um terço das organizações inquiridas recorrem a serviços externos no processo de cobrança. Por outro lado, a maioria das organizações implementou rotinas de comunicação – interna e externa – nos seus processos de cobrança. A Figura 10 sintetiza esta realidade, respeitante às empresas nacionais.

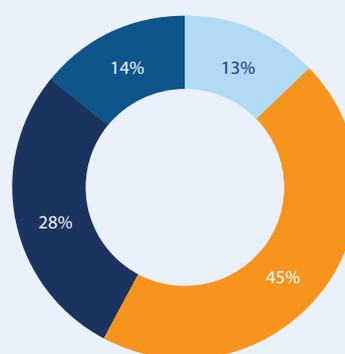
FIGURA 10
SERVIÇOS EXTERNOS E COMUNICAÇÃO

A sua organização recorre a serviços externos para parte ou a totalidade do processo de cobrança?



Sim
Não

A sua organização tem implementadas rotinas de comunicação automática, interna e externa, nos processos de cobrança?



Sim, interna e externa
Sim, externa
Sim, interna
Não

Fonte: IDC, 2018

Apesar de apenas uma minoria das organizações nacionais terem optado pela implementação de soluções de gestão de crédito, são poucas as organizações que possuem planos para proceder à implementação deste tipo de soluções. Os dados recolhidos pela IDC Portugal evidenciam que 53% das organizações inquiridas já implementou ou tem interesse em implementar soluções de gestão de crédito. Contudo, apenas 6% das organizações inquiridas possuem planos concretos de adoção de uma solução de gestão de crédito nos próximos 12 meses e cerca de 28% das organizações inquiridas tem interesse na implementação, mas ainda não planeou a sua implementação. Por outro lado, cerca de 19% das organizações inquiridas já implementou e não tem planos para alterar a solução instalada. Importa ainda salientar que cerca de um terço das organizações inquiridas ainda não implementou este tipo de soluções e não tem planos de vir a implementar num futuro próximo. A Figura 11 ilustra as intenções de adoção de soluções de gestão de crédito no território nacional.

FIGURA 11
AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE CRÉDITO

Qual o interesse da sua organização numa solução de gestão de crédito?

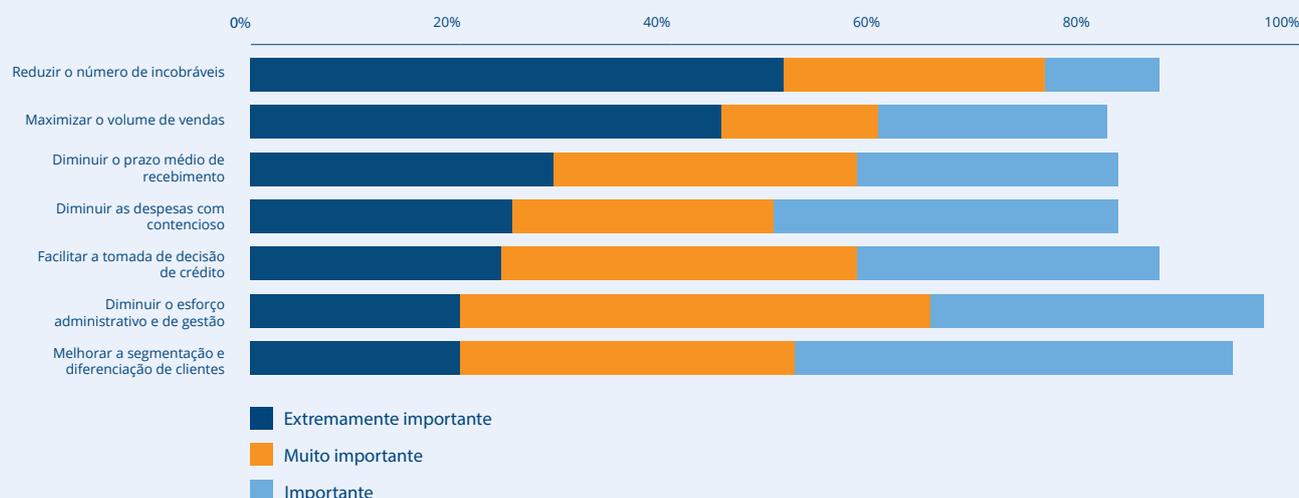


Fonte: IDC, 2018

O estudo da IDC Portugal procurou também identificar quais os benefícios esperados pelas organizações nacionais decorrentes da adoção de soluções de gestão de crédito. Assim, os dados compilados permitem-nos constatar que reduzir o número de incobráveis, maximizar o volume de vendas e diminuir o Prazo Médio de Recebimentos são os benefícios esperados em consequência da adoção de soluções de gestão de crédito. As organizações inquiridas referem ainda que a adoção destas soluções podem contribuir para diminuir os custos de contencioso e facilitar a tomada de decisão de crédito. A Figura 12 ilustra os benefícios identificados pelas organizações inquiridas, associados à utilização de soluções de gestão de crédito.

FIGURA 12
BENEFÍCIOS IDENTIFICADOS, ASSOCIADOS À UTILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DE CRÉDITO

Quais os benefícios que a sua organização considera importantes, para uma solução para a gestão do crédito?



Fonte: IDC, 2018

RECOMENDAÇÕES

O risco corporativo e o desempenho financeiro são inextricavelmente interdependentes. No entanto, o risco é distribuído e diversificado com o potencial de gerar impacto em toda a organização. Na maioria das organizações, a gestão do risco continua a refletir uma visão em silos, dispersa pelas várias unidades de negócio ou departamentos, incluindo as tecnologias de informação, jurídico, conformidade, financeira, desenvolvimento de produtos, operações ou marketing.

A transformação digital (DX) das organizações tem impacto em todos os aspetos do negócio — desde as operações aos produtos e serviços, à experiência dos clientes e às comunicações — e o risco não é uma exceção. O valor criado através de organizações digitais é tremendamente atraente — acesso a novos mercados, operações mais eficientes, produtos e serviços orientados a dados e um ecossistema de parceiros e de fornecedores mais diversificado. Contudo, a transformação digital pode alterar significativamente a exposição da organização ao risco de diferentes modos:

- Crescentemente, as tecnologias de informação e as tecnologias emergentes são fundamentais para as operações diárias, para produtos e serviços e para o compromisso com clientes. Decisões tecnológicas deficientes ou interrupção de sistemas de TI ou uma brecha de segurança podem ter um impacto significativo nas operações e na produtividade e desempenho.
- Os colaboradores têm vindo a tornar-se cada vez mais móveis e as comunicações corporativas alteraram-se substancialmente - do correio electrónico para aplicações de 'messaging', tais como o Slack e o Bloomberg Chat e plataformas de colaboração como SAP Jam, complexificando a capacidade das organizações para gerir, proteger, monitorizar e controlar o fluxo de dados e de informações regulamentadas.
- Exigências regulatórias mais rigorosas colocam uma pressão significativa nas organizações que funcionam para acompanhar as mudanças nas políticas e mandatos legais para evitar fraudes, desvios de conduta e sanções.
- Ecossistemas de parceiros ampliados representam um cenário de riscos mais amplo ao qual as organizações estão expostas - aumentando significativamente o risco das entidades externas e da cadeia de abastecimento.

Com o potencial de mudança das organizações na economia DX, nunca foi tão importante para os responsáveis das organizações possuir uma visão abrangente e holística do risco corporativo. É imperativo na economia global atual que os líderes das organizações tenham condições para ver, assim como entender o impacto dos riscos potenciais e existentes no desempenho do negócio. A capacidade de antecipar, identificar, quantificar e hierarquizar as ameaças é fundamental para a capacidade da organização de estabelecer prioridades e atribuir recursos para garantir que os esforços de planeamento, correção e mitigação de riscos sejam eficazes e eficientes.

Esta tarefa é extraordinariamente difícil para qualquer organização — em particular as organizações de grande dimensão globais e complexas — e inicia-se com a criação de canais de comunicação interna para aumentar a colaboração entre os diferentes departamentos. Para quebrar estes "silos de risco", os processos de negócio necessitam de ser postos em prática por executivos, membros do conselho de administração, colaboradores e parceiros para assegurar que uma estratégia de risco é implementada e uma cultura de gestão de risco é cultivada.

DEFINIÇÕES & METODOLOGIA

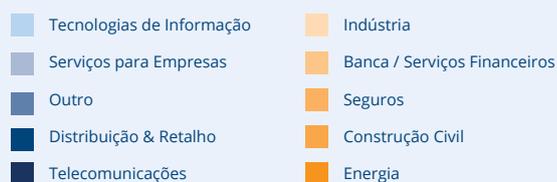
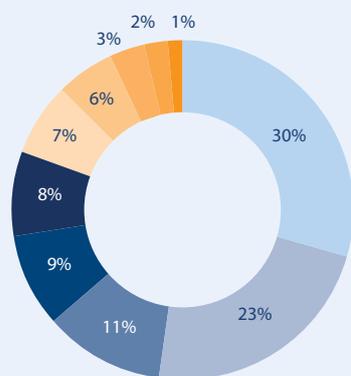
Este estudo da IDC Portugal teve como objetivo identificar as estratégias de adoção de soluções para gestão de crédito, assim como a maturidade das práticas e ferramentas implementadas nestas área. Nesse sentido, a IDC utilizou o seu framework metodológico que congrega diversas fontes de informação; a IDC lançou um inquérito online junto das organizações nacionais que decorreu entre 25 de Agosto e 21 de Setembro. O método de recolha utilizado foi o CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) mais concretamente através de um inquérito online distribuídos por toda a base de dados IDC com o perfil acima descrito. A margem de erro associado ao estudo, utilizando um índice de confiança de 95%, é de 10%.

- **Universo em análise:** Decisores das 2.500 maiores empresas nacionais.
- **Perfil dos decisores:** Decisores ligados aos processos de gestão de risco e crédito.
- **Unidade da amostra:** Um decisor.
- **Amostra:** 88 decisores, a representar praticamente todos os sectores económicos.

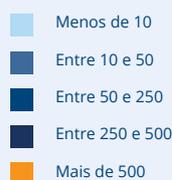
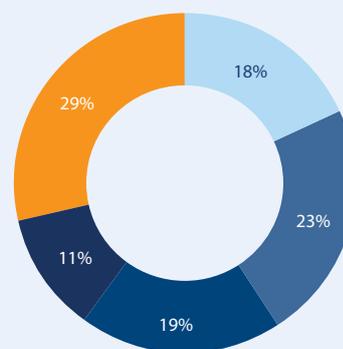
As Figuras 13 e 14 sintetizam o perfil dos inquiridos.

FIGURA 13
AMOSTRA

A que setor de atividade pertence a sua organização?



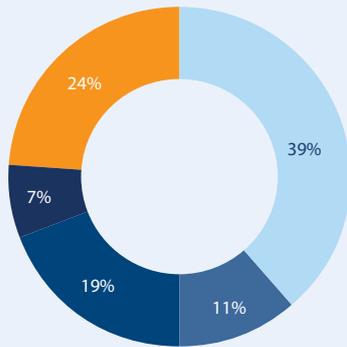
Quantos colaboradores trabalham na sua empresa (aproximadamente)?



Fonte: IDC Portugal, 2018

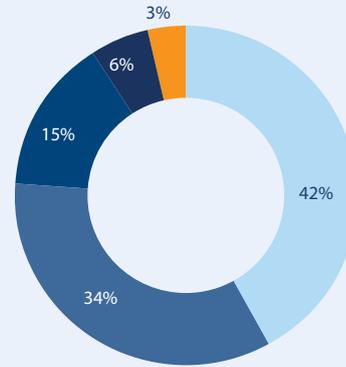
FIGURA 14
AMOSTRA

Qual o volume de negócios da sua empresa (aproximadamente)?



- Menos de 10 milhões de euros
- Entre 11 e 25 milhões de euros
- Entre 26 e 75 milhões de euros
- Entre 76 e 200 milhões de euros
- Mais de 200 milhões de euros

Qual a percentagem do volume de negócios proveniente da exportação (aproximadamente)?



- Não exportamos
- Menos de 10%
- Entre 10 e 50%
- Entre 50 e 75%
- Mais de 75%

Fonte: IDC Portugal, 2018

SOBRE OS IDC

A IDC é a empresa líder mundial na área de “market intelligence”, serviços de consultoria e organização de eventos para os mercados das Tecnologias de Informação, Telecomunicações e Eletrónica de Consumo. A IDC ajuda os profissionais de Tecnologias de Informação, decisores empresariais e investidores a tomarem decisões sobre tecnologia e estratégias de negócio baseadas em factos.

Mais de 1.100 analistas da IDC fornecem conhecimento profundo sobre oportunidades, tendências tecnológicas e evolução dos mercados a nível global, regional e local em mais de 110 países. Há 50 anos que a IDC fornece informação estratégica para ajudar os seus clientes a atingirem os objetivos de negócio.

A IDC, há mais de 10 anos, previu o desenvolvimento da 3ª Plataforma de TIC, assim como tem liderado nos últimos anos o desenvolvimento de “research” e “advisory” em torno dos Aceleradores de Inovação e Transformação Digital.

IDC Portugal

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G
1600-209 Lisboa
Portugal
Tel:+351 21 723 06 22
Fax:+351 21 723 06 75

<http://www.idc.com>

<https://www.facebook.com/IDC.Portugal>

Informação sobre Direitos de Autor

Divulgação Pública de Informação e Dados da IDC — Qualquer informação da IDC a ser utilizada em publicidade, notas de imprensa ou materiais promocionais requer a aprovação prévia por escrito do respectivo Vice-presidente ou Diretor-geral Nacional da IDC. Um rascunho do documento proposto deve acompanhar tal pedido. A IDC reserva-se, por qualquer razão, o direito de negar a aprovação de utilização externa.

Direitos de autor 2018 IDC. A reprodução sem autorização prévia é totalmente proibida.

IDC Portugal

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G
1600-209 Lisboa
Portugal
Tel:+351 21 723 06 22
portugal@idc.com

<http://www.idc.com>
<https://www.facebook.com/IDC.Portugal>