

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**PROPOSTA PARA INCREMENTAR A RECUPERAÇÃO DE  
ATIVOS FINANCEIROS NA EXPERT COBRANÇAS**

Aluno: Jhonatan Pereira Da Costa  
Orientador: Prof. M.e Pedro Ramos Lima

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**PROPOSTA PARA INCREMENTAR A RECUPERAÇÃO DE  
ATIVOS FINANCEIROS NA EXPERT COBRANÇAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Ciências Contábeis sob orientação do Prof. M.e Pedro Ramos Lima.

Aparecida de Goiânia, 2016

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**  
**CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**  
**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

JHONATAN PEREIRA DA COSTA

**PROPOSTA PARA INCREMENTAR A RECUPERAÇÃO DE  
ATIVOS FINANCEIROS NA EXPERT COBRANÇAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Ciências Contábeis sob orientação do Prof. M.e Pedro Ramos Lima.

Avaliado em 20 / 06 / 2016

Nota Final: ( 10 ) Dez

---

Professor- Orientador M.e Pedro Ramos Lima

---

Professor Esp. Raimundo Nonato Ferreira Fonseca

Aparecida de Goiânia, 2016

## RESUMO

Este artigo buscou analisar questões relacionadas ao aprimoramento da recuperação de ativos financeiros da Expert. A organização presta serviço para o Banco do Brasil e outras instituições bancárias públicas. Durante o trabalho buscou-se responder a seguinte pergunta: como as novas tecnologias podem contribuir para elevar os resultados da corporação? Com base em pesquisas de campo e bibliográfica, foi realizada a análise SWOT na organização, com a finalidade de encontrar fraquezas, ameaças e oportunidades que a companhia pode melhorar. Logo após, foram recomendadas melhorias através da tabela 5W2H. Dessa forma, a implantação do WhatsApp e do software VPN foram as principais ferramentas sugeridas para a empresa alavancar suas atividades no departamento operacional, assim colaborando para a corporação alcançar as metas estabelecidas pelas estatais, aumentar a recuperação de crédito e elevar suas receitas. A partir de Métodos como esses, empresas como a Expert acompanham o desenvolvimento tecnológico do mercado e garantem sobrevivência em mercados altamente competitivos.

Palavras chaves: Recuperação de ativos, novas tecnologias, Resultados.

## **ABSTRACT**

This article seeks to analyze issues related to improving the recovery of financial assets Expert. The organization provides services for the Bank of Brazil and other public banking institutions. During the work sought to answer the following question: how new technologies can help to raise the corporation's results? Based on field research and literature, SWOT analysis in the organization was held in order to find weaknesses, opportunities and threats that the company can improve. Soon after, they were recommended improvements through 5W2H table. Thus, the implementation of WhatsApp and VPN software were the main tools suggested for the company to leverage its activities in the operational department, thus contributing to the corporation achieve the goals set by the state, increase credit recovery and increase revenues. From methods like these, companies like Expert accompanying the technological development of the market and ensure survival in highly competitive markets.

Key words: Asset recovery, new technologies, results

## INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico promove periodicamente alterações na estrutura operacional na maioria das empresas no mundo. Para se manter no topo de um segmento é necessário acompanhar este avanço técnico científico. No geral existe uma grande competitividade entre as organizações, contar com boas ferramentas contribui diretamente para a manutenção de uma companhia em determinada atividade. (SALVADOR, 2015), entende que as novas tecnologias de comunicação estão entre as mais procuradas no mercado, isso pelo fato de boas informações garantirem bons negócios.

A Expert Cobranças é uma assessoria que presta serviços para o Banco do Brasil há mais de 10 anos e trabalha com a recuperação de ativos financeiros. Na empresa existem metas a serem cumpridas, se atingidas a organização recebe o teto da remuneração oferecida pela estatal. Em sua obra Valles (2015, p. 25), mostra que as empresas “Estabelecem um acordo com o credor, pelo qual recebem determinada percentagem sobre os créditos recuperados”. Diante disso surge a importância do problema estudado neste artigo, ou seja, proposta para incrementar a recuperação de ativos financeiros na corporação.

O objetivo deste trabalho foi analisar as práticas adotadas pela organização no departamento operacional, buscando responder a seguinte questão: como as novas tecnologias existentes no mercado podem contribuir para aumentar a recuperação de crédito e a receita da empresa?

Para isso, foi preciso levantar a situação atual da Expert no setor de cobranças, durante o trabalho foram realizadas atividades como entrevistas, pesquisas de campo e bibliográfica. Iniciadas as atividades em campo, foram aplicados três questionários sendo, um para o supervisor da firma e os demais para dois colaboradores do departamento operacional. Com o objetivo de levantar informações sobre a empresa, utilizou-se a análise SWOT, assim olhando tanto para o ambiente interno, como também, para o externo da organização. Utilizou-se o modelo 5W2H para a indicação das melhorias através dos Planos de Ações. Outra etapa importante para o desenvolvimento do artigo foi a pesquisa bibliográfica, no decorrer desta fase buscou-se contribuição científica de autores, órgãos e obras publicadas, assim fundamentando o tema em questão.

## **COBRANÇA JUDICIAL**

Para (VALLES, 2015) antes de recorrer à cobrança judicial da dívida as instituições devem realizar procedimentos internos de cobrança. Ele compreende que recorrer a um advogado constitui uma declaração de guerra ao cliente, que poderá passar para a concorrência. Todavia, essa ação tem o seu lado positivo, segundo Valles (2015, p. 24), “O recurso a advogado constitui a derradeira tentativa de obter a cobrança da dívida, um aviso para todos os devedores de que a empresa não está inerte”.

De acordo com Valles (2015, p. 25), essas empresas “utilizam veículos e funcionários com sinais distintivos, abordam o devedor, muitas vezes na rua ou num restaurante, envergonhando-o e pressionando para o pagamento”.

## **COBRANÇA EXTRAJUDICIAL**

As corporações de recuperação e gestão de dívidas atuam de forma diferente as empresas de cobrança judicial. Organizações de telecomunicações, bancos e seguradoras são os principais clientes das firmas de cobrança extrajudicial (VALLES, 2015).

De acordo com Valles (2015, p. 28), “As empresas de recuperação efetuam o contato por via telefônica ou por carta, via contact-center e/ou gestão pessoal. Quando há contato pessoal, os colaboradores utilizam viaturas sem sinais distintivos e o seu discurso não é intimidatório”.

## **ATIVOS FINANCEIROS**

Grandes partes dos ativos de uma empresa estão na conta de clientes, isso devido às vendas a prazo, Valles (2015, p. 12), entende que “a concessão de crédito acaba por ser, para a maioria das empresas, uma necessidade. Como consequência, uma parte significativa do ativo das empresas fornecedoras e constituído pelas dívidas a receber de clientes”.

De acordo com Silva (2014, p. 23), “O ativo financeiro é qualquer ativo que seja: a) Dinheiro; b) Um instrumento de capital próprio de uma entidade; e c) Um direito contratual. ”, no caso do direito contratual um bom exemplo são as dívidas a receber de clientes. Silva (2014, p. 44) declara que “exemplos de situações que

geram ativos financeiros são as contas a receber irrevogáveis e os contratos a prazo”.

## **RECUPERAÇÃO DE ATIVOS FINANCEIROS**

Este mercado cresce de acordo com o aumento da inadimplência, Roque (2014, p. 7), entende que “cresce no Brasil de forma acelerada nos últimos anos o mercado de cessão de crédito”. Por se tratar de um mercado lucrativo existe uma grande competitividade entre as empresas, Roque (2014, p. 7), mostra em sua obra que “Segundo especialistas da Tendência Consultoria e KPMG, por ano é movimentado em média R\$ 20 e R\$ 25 bilhões na venda de carteiras de empréstimos em atraso, podendo atingir o total de R\$ 300 bilhões com lucratividade”.

O conteúdo em análise está ligado a proposta para incrementar a recuperação de ativos financeiros, através de ferramentas como, WhatsApp e o software VPN.

Segundo a (Diretoria de reestruturação de ativos operacionais, 2015), a recuperação de ativos financeiros é importante para as empresas, pois é através dela que será mantido um bom fluxo de caixa na estatal, assim como, a remuneração das organizações contratadas dependerá do índice de ativos recuperados no mês.

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais (2015, p. 5),

Em face da importância da geração de fluxo de caixa em qualquer atividade comercial e também da manutenção do relacionamento negocial com o banco do Brasil com seus clientes, as empresas devem buscar a regularização à vista pelo montante integral da dívida, onde a liquidação deverá ser feita pela agência de relacionamento do cliente ou pela GECOR.

## **SOFTWARE VPN**

O Software VPN já é utilizado nas agências bancárias, é destinado a negociar operações de crédito de responsabilidade pessoas jurídicas, honradas pelo FGO-fundo de garantia das operações, por se tratar de um aplicativo público o download deve ser feito através do portal <https://portal.softwarepublico.gov.br> utilizando o navegador Mozilla Firefox. Através do programa a empresa poderá firmar acordos com os clientes em questão, (Diretoria de reestruturação de ativos operacionais, 2015).



Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais (2015, p. 5),

Esse modelo utiliza parâmetros variados para definição do abatimento a ser concedido a cada cliente do banco, dependendo da sua situação cadastral, financeira e patrimonial. Como esses parâmetros podem sofrer alterações no decorrer do tempo, o percentual de abatimento oferecido a cada cliente também poderá ser alterado para mais ou para menos. O valor do abatimento, quando necessário, deverá ser o mínimo para se ajustar o valor da dívida à situação econômico-financeira do cliente.

A organização deverá olhar a situação financeira de cada cliente e também organizar um modo que faça os devedores honrarem com os pagamentos, Valles (2015, p. 13), defende que “Uma empresa bem gerida deve definir uma política de crédito, segundo objetivos claros e tendo em conta as suas capacidades, organizando um sistema eficaz para que os seus clientes não deixem de pagar nas datas definidas”.

## **WHATSAPP**

A organização já utiliza na área da cobrança meios de comunicações como e-mails, fax entre outros, em sua obra (VALLES, 2015) entende que cartas, e-mails, faxes, telefonemas são procedimentos habituais de cobrança.

O WhatsApp foi sugerido para aprimorar a recuperação de ativos na empresa, esta ferramenta surgiu no mercado e está sendo utilizada nas organizações para facilitar e aumentar as formas de se comunicar com clientes, fornecedores e funcionários.

Salvador (2015, p. 9), “Na era digital e virtual estamos escrevendo como nunca. Claro: nossa comunicação agora se dá por mensagens escritas”. Muitas empresas já utilizam essa ferramenta, pois, O WhatsApp se tornou um dos meios de comunicação mais utilizados no mundo.

Salvador (2015, p. 9), entende que “entre as habilidades de comunicação mais procuradas no mercado de trabalho, a da escrita ocupa o topo, culpa das novas tecnologias de comunicação que operam em rede pela internet, quase todas baseadas na troca de texto”.

## ANÁLISE SITUACIONAL

Na Expert Cobranças, a aplicação da análise SWOT foi realizada através dos dados coletados nas entrevistas realizadas com funcionários da empresa e mediante a realização de pesquisa de campo, efetuada pelo efetivo estágio na empresa.

Com um planejamento estratégico, foi possível levantar a situação atual da firma, ou seja, pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades. Segundo Oliveira (2004, p. 86), “O diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase do processo de planejamento estratégico e procura responder à pergunta básica, qual a real situação da empresa quanto aos seus aspectos internos e externos? ”.

### A) Pontos fortes

Foram identificados como pontos fortes da organização, existência de uma equipe administrativa altamente qualificada, uma alta competitividade entre os colaboradores para atingir metas de produtividade assim obtendo maiores rendimentos mediante a superação das metas impostas, Motivação para superação da produtividade anterior, custos das operações e manutenções baixas, além de possuir uma localização privilegiada. A empresa também conta com funcionários aposentados do Banco, estes conhecedores da área financeira, assim em um mercado competitivo como o de recuperação de ativos a organização leva vantagem.

A.1) Alta competitividade interna;

A.2) Busca de profissionais conhecedores da área de atuação;

A.3) Motivação para superação de obstáculos;

A.4) Liderança altamente qualificada;

A.5) Custo operacional e manutenção baixa; e

A.6) Localização privilegiada.

### B) Pontos fracos

As fraquezas encontradas na empresa são: existência de um sistema de operação instável, para obter contato com os clientes a companhia utiliza apenas

telefones e cartas, os ativos financeiros honrados pelo FGO não podem ser negociados na empresa e existe um elevado tempo de atendimento por cliente.

B.1) Sistema operacional instável;

B.2) poucos meios de comunicação;

B.3) ativos que não podem ser negociados na Expert; e

B.4) elevado tempo de atendimento por cliente.

#### C) Ameaças

Quanto aos fatores externos, mais difíceis de ser identificados, pois, são determinados de acordo com o ambiente fora da organização, foi possível verificar algumas ameaças tais como: negociações firmadas pela internet, crise econômico-financeira no Brasil e um alto índice de quebra nos acordos firmados.

C.1 – Negociações firmadas pela internet;

C.2 – crise econômico-financeira no Brasil; e

C.3 – quebra de Acordos.

#### D) Oportunidades

Assim como as ameaças as oportunidades surgem do ambiente externo e cabe a empresa criar mecanismos para aproveitar a situação e ganhar espaço no mercado. Algumas situações podem influenciar o ramo de cobranças, tais como: surgimento de novos cursos de capacitação, adoção de novos sistemas ou softwares para a recuperação de ativos, emprego de novas tecnologias e adoção de campanhas para regularização conforme análise de mercado.

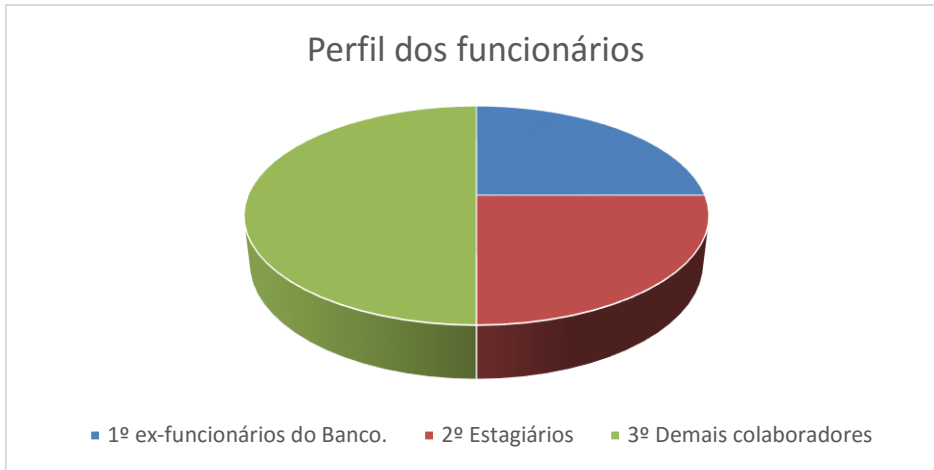
D.1 – Realizar pesquisas para ter acesso a novas tecnologias;

D.2 – realizar cursos de capacitação atualizados e revisados; e

D.3 – disponibilizar campanhas para regularização conforme análise de mercado.

## ANÁLISE (RESULTADO DOS QUESTIONARIOS)

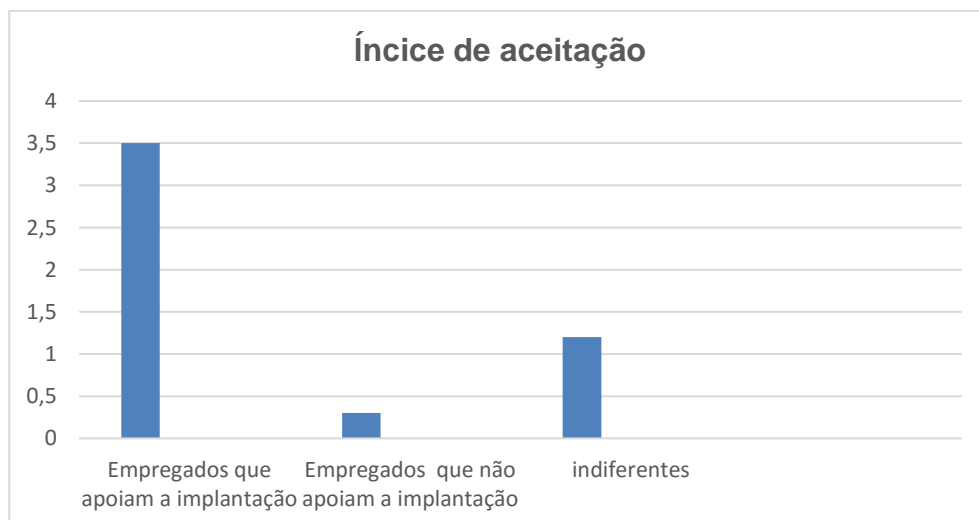
Gráfico 1



Fonte: Questionário aplicado na Expert Cobranças Ltda. Autor: Costa, J. P. (2016).

Os questionários foram realizados com o supervisor e com dois cobradores do departamento operacional, através das respostas foi possível traçar um perfil dos funcionários, exposto no gráfico um e suas perspectivas quanto a Expert Cobranças.

Gráfico 2

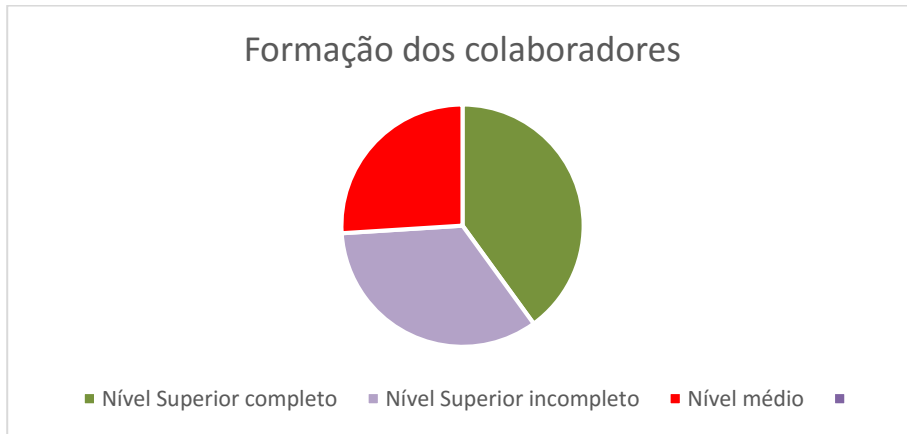


Fonte: Questionário aplicado na Expert Cobranças Ltda. Autor: Costa, J. P. (2016).

Nos questionários foram identificadas duas questões, as fraquezas da empresa, tais como: operações que só podem ser negociadas na agência e um sistema de comunicação limitado e por fim demonstrado no gráfico dois, a

implantação do WhatsApp como uma ferramenta no trabalho e do software VPN teve um bom índice de aceitação por parte dos colaboradores da organização.

Gráfico 3



Fonte: Questionário aplicado na Expert Cobranças Ltda. Autor: Costa, J. P. (2016).

Como expõe o gráfico três, grande parte dos funcionários da Expert Cobranças são pessoas formadas no ensino superior ou estagiários, automaticamente estão mais aptos a desenvolver habilidades capazes de superar os obstáculos de mercado e utilizar novas tecnologias.

### PLANO DE AÇÃO (MODELO 5W2H)

A análise por si só não é suficiente para o sucesso do projeto, foi necessário conciliar os resultados do diagnóstico estratégico com um plano de ação, assim foi utilizada a ferramenta 5W2H. Oliveira (2004, p. 247), “O estabelecimento dos projetos proporciona aos executivos condições de identificar e operacionalizar os planos de ação que a empresa desenvolverá com a finalidade de alcançar os resultados esperados e enfocados pelo planejamento estratégico”.

A partir dos dados coletados e dos problemas existentes, é importante para a Expert Cobranças a estruturação e definição de planos de ação, delimitando os alcances para solucionar os seguintes itens:

#### PLANO DE AÇÃO PARA SOLUCIONAR FRAQUEZAS

##### Plano de ação 1 – Sistema operacional instável

O que fazer	Adquirir um melhor plano de internet e instalar novos servidores.
-------------	---

Por que será feito	Não pode haver interrupções no departamento operacional.
Como fazer	Pesquisar e contratar um melhor plano e adquirir equipamento.
Quando fazer	Nos próximos seis meses.
Quem fará	Sócio.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Será necessário um orçamento.

O bom desempenho do departamento operacional depende da internet, adquirir um bom plano também vai ajudar para aumentar a recuperação dos ativos.

### **Plano de ação 2 – Poucos meios de comunicação**

O que fazer	Implantar o WhatsApp.
Por que será feito	Uma necessidade e o aplicativo vai contribuir consideravelmente na comunicação da empresa.
Como fazer	Comprar aparelhos com esse aplicativo e dar treinamento para os colaboradores.
Quando fazer	Imediatamente.
Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	800,00.

Como existem poucos meios de comunicação, o WhatsApp ajudou na comunicação com os clientes, assim como, contribuiu para reduzir custos com ligações, já que as mensagens e ligações do aplicativo são via internet.

### **Plano de ação 3 – Ativos que não podem ser negociados na Expert**

O que fazer	Implantar o software VPN.
Por que será feito	Vai ser utilizado para negociar as operações com garantias.
Como fazer	Solicitar o sistema na sede do banco do Brasil e fornecer treinamento aos colaboradores.
Quando fazer	Imediatamente.
Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Gasto mensal já existente com a TI.

O software já era utilizado nas agências do banco, depois que foi implantado as operações honradas pelo FGO começaram a ser negociadas na organização.

#### **Plano de ação 4 – Elevado tempo de atendimento por cliente**

O que fazer	Fiscalizar o tempo de atendimento prestado a cada cliente.
Por que será feito	Para aumentar a produtividade.
Como fazer	Acompanhar os atendimentos em tempo real e realizar balanços dos tempos de atendimentos.
Quando fazer	No ato de contato com os clientes, no fim do dia e os balanços no fim do mês.
Quem fará	Funcionários do suporte.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Gasto com mão de obra, pois, será necessário tempo para levantar os dados.

Cobreadores da empresa ficavam negociando com um mesmo cliente por longos períodos, após a fiscalização foi estabelecido parâmetros para evitar essa fraqueza.

#### **PLANO DE AÇÃO PARA SOLUCIONAR AMEAÇAS**

##### **Plano de ação 1 – Negociações firmadas pela internet**

O que fazer	Intensificar o contato com os clientes.
Por que será feito	Negociar com o cliente antes dele firmar o acordo pela internet.
Como fazer	Utilizar o WhatsApp, e-mail e telefones.
Quando fazer	Todos os dias.
Quem fará	O departamento operacional
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Maior dedicação do departamento operacional.

Muitos clientes da empresa entram no site do banco e negociam suas dívidas, para a Expert isso não é interessante, assim foi intensificado o contato com os inadimplentes para firmar as negociações com valores mais relevantes para a organização.

##### **Plano de ação 2 – Crise econômico-financeira no Brasil**

O que fazer	Elaborar novas formas de negociar e oferecer parcelamentos mais longos.
Por que será feito	Necessidade de se adequar a realidade do cliente.
Como fazer	Estabelecer parâmetros de entradas e parcelas para os clientes.
Quando fazer	Imediatamente.
Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Gasto que já existe na mão de obra direta da empresa.

A crise econômico-financeira no Brasil afetou os resultados da empresa, para alavancar os acordos foram realizadas campanhas e sugeridas novas formas de pagamentos aos clientes.

### **Plano de ação 3 – Quebras de acordos**

O que fazer	Fiscalizar as negociações firmadas.
Por que será feito	Evitar que acordos firmados de forma inadequada passem adiante.
Como fazer	Todos os contatos com os clientes são gravados, antes de passar a negociação para o sistema basta ouvir as gravações.
Quando fazer	Imediatamente.
Quem fará	Funcionários do suporte.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Gasto que já existe na mão de obra direta da empresa.

Muitos clientes após firmar as negociações não estavam conseguindo honrar os pagamentos, o motivo na maioria das vezes era o valor da parcela ou não recebiam o boleto. Com a fiscalização esses tipos de ameaças começaram a ser evitados, assim diminuindo o número de quebras de acordos na empresa.

### **PLANO DE AÇÃO PARA APROVEITAR AS OPORTUNIDADES**

#### **Plano de ação 1 – Acesso a novas tecnologias**

O que fazer	Realizar pesquisas de mercado.
Por que será feito	Necessidade acompanhar o avanço técnico científico.
Como fazer	Visitar empresas concorrentes e cobrar que os colaboradores da TI pesquisem



	sobre novas tecnologias.
Quando fazer	Periodicamente.
Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Na sede da empresa.
Quanto custará	Gasto com recompensas para os funcionários.

Estar sempre atualizado em relação a novas tecnologias se tornou fundamental para a sobrevivência das empresas em segmentos competitivos. Para isso firmas como a Expert devem realizar pesquisas de mercado e cobrar para que os colaboradores do departamento de tecnologia da informação (TI) busquem por novas ferramentas para aperfeiçoar o departamento operacional.

### **Plano de ação 2 – Cursos atualizados e revisados**

O que fazer	Realizar cursos de capacitação atualizados e revisados.
Por que será feito	Aproveitar os cursos oferecidos fora do ambiente da empresa para capacitar os funcionários.
Como fazer	Exigir que os colaboradores realizem cursos oferecidos por instituições como SENAI, IEL, CIEE e FUNDAÇÕES.
Quando fazer	Periodicamente.
Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Em casa via internet (Ead) ou presencialmente nas instituições.
Quanto custará	Gastos com transportes e refeições.

Cursos de capacitação gratuitos presenciais e a distância são oferecidos periodicamente por instituições como SENAI, CIEE, IEL e fundações, cabe as organizações incentivar seus funcionários a realizarem tais cursos e se capacitarem.

### **Plano de ação 3 – Observar o aquecimento da economia**

O que fazer	Realizar campanhas de regularização conforme o poder econômico dos clientes e de acordo com o mercado.
Por que será feito	Incentivar os clientes a negociarem, independentemente da situação financeira que vivem no momento.
Como fazer	Acompanhar a situação financeira do país, do mercado e dos clientes.
Quando fazer	Periodicamente.

Quem fará	Supervisores.
Onde será feito	Na Sede da empresa.
Quanto custará	Gastos com jornais, revistas e artigos que retratam a economia do país.

A realidade econômico financeira dos clientes varia de acordo com o aquecimento da economia no país. As organizações devem se adequar a isso e realizarem campanhas para que os devedores negociem independentemente da situação financeira que vivem no momento.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Acompanhar o desenvolvimento tecnológico é um dos meios que possibilita empresas como a Expert manter-se em um mercado altamente competitivo. Melhorar a recuperação dos ativos financeiros através da implantação das ferramentas WhatsApp e do software VPN ajudou o departamento operacional da organização a alavancar seus resultados, e contribuiu para a companhia atender as metas estabelecidas pelo Banco do Brasil.

Durante o devido estágio e através da análise SWOT constatou-se que os meios de comunicação utilizados na empresa eram insuficientes para atender a demanda de clientes e havia certas operações que não poderiam ser negociadas diretamente na assessoria.

De encontro aos problemas encontrados e com a ajuda da ferramenta 5W2H, ficou evidente que seria necessário um investimento para a empresa melhorar os meios de comunicação com clientes como também fixar um novo sistema para negociar operações com garantias, assim foi sugerida a implantação do WhatsApp e do VPN na firma.

Organizações como a Expert devem periodicamente fazer análises de seus departamentos e acompanhar o avanço tecnológico, assim atendendo as exigências de mercado. De tal forma elementos como esses garantem a sobrevivência e a competitividade da empresa, bem como contribui para os colaboradores da companhia desenvolver suas atividades com um melhor desempenho.

Conhecimentos práticos e teóricos sobre tipos de pesquisa, metodologia e planejamento estratégico, podem ser destacados, pois, para o autor tudo que foi

exposto neste trabalho pode ser feito em outras empresas. Para a biblioteca o relatório poderá ser arquivado, já que a organização estudada tem outros estagiários e no futuro a aplicação prática e teórica desenvolvida neste artigo pode ser feita por outros acadêmicos.

## REFERÊNCIAS

DIRETORIA DE REESTRUTURAÇÃO DE ATIVOS OPERACIONAIS. *Manual De Cobrança. Portal De Cobrança – 2015.*

OLIVEIRA, Djalma. *Planejamento estratégico: Conceitos, metodologia e práticas.* São Paulo: Atlas, 2004.

ROQUE, Pamela, Romeu. *Securitização de créditos vencidos e pendentes de pagamento e risco judicial.* São Paulo: Almedina, 2014.

SALVADOR, Arlete. *Para escrever bem no trabalho: do WhatsApp ao relatório.* São Paulo: Contexto, 2015.

SILVA, Eduardo, Sá. *Instrumentos financeiros - abordagem contabilística.* R Gonçalo Cristóvão.14 – 2°. 4000-263 Porto: Grupo Editorial Vida Econômica, 2014.

VALLES, Edgar. *Cobrança judicial de dívida, injunções e respectivas execuções.* 6. ed. Almedina, 2015.

## APÊNDICES

Questionário aplicado na empresa

NOME:                      IDADE:

TEMPO DE ADMISSÃO:

ESCOLARIDADE:

QUESTÕES:

1. O que motivou o ingresso na empresa?
2. Qual a sua função?
3. Teve treinamento no procedimento de admissão?
4. Existem operações que não podem ser negociadas na empresa?
5. Quais são os meios de comunicação utilizados na organização?
6. Os meios de comunicação utilizados na empresa são eficientes? Por quê?
7. Quanto as operações honradas pelo FGO, um software pode ajudar a recuperar tais ativos?
8. Implantar o WhatsApp na empresa pode ajudar no contato com os clientes?