

**MARISA BIEHL HAMERSCHMIDT**

**FINAME EMPRESARIAL – UM ESTUDO DE CASO COM CLIENTES DO  
BANCO DO BRASIL EM CURITIBA**

**Monografia apresentada como requisito para  
conclusão do curso de Ciências Econômicas, Setor  
de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal  
do Paraná.**

**Professor orientador Adilson Antonio Volpi.**

**CURITIBA**

**2007**

## TERMO DE APROVAÇÃO

MARISA BIEHL HAMERSCHMIDT

### FINAME EMPRESARIAL – UM ESTUDO DE CASO COM CLIENTES DO BANCO DO BRASIL EM CURITIBA

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel no curso de Ciências Econômicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:

Orientador:



\_\_\_\_\_

Prof. Adilson Antonio Volpi

Departamento de Economia, UFPR



\_\_\_\_\_

Prof. Luiz Alberto Esteves

Departamento de Economia, UFPR



\_\_\_\_\_

Prof. Pulquerio Figueiredo Bittencourt

Departamento de Economia, UFPR

Curitiba, 28 de novembro de 2007.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE TABELAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>iv</b>
<b>1. Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>2. O crédito como indutor do desenvolvimento .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 A importância do crédito na teoria schumpeteriana .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Política industrial .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 A interdependência entre sistemas industrial e financeiro .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Uma investigação da oferta de crédito comercial no cenário brasileiro atual ..</b>	<b>8</b>
<b>2.5 Opções de crédito para empresas do segmento de varejo.....</b>	<b>15</b>
<b>2.6 O papel do BNDES e a linha FINAME EMPRESARIAL .....</b>	<b>17</b>
<b>2.7 Banco do Brasil e demais bancos de varejo: mudanças organizacionais em busca de produtividade e atendimento de excelência .....</b>	<b>19</b>
<b>3. Financiamento FINAME EMPRESARIAL – um estudo de caso em Curitiba.</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Caracterização da pesquisa.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Especificidades das empresas contratantes da FINAME EMPRESARIAL....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Qualidade do crédito .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4 Qualidade do atendimento .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Qualidade dos benefícios obtidos.....</b>	<b>47</b>
<b>4. Conclusão .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – SETOR DA EMPRESA.....	27
TABELA 2 – PORTE DA EMPRESA.....	28
TABELA 3 – PARA QUE FINALIDADE UTILIZOU O CRÉDITO .....	30
TABELA 4 – VALOR DO FINANCIAMENTO.....	31
TABELA 5 – POR QUE VOCÊ OPTOU PELA FINAME.....	32
TABELA 6 – EFEITO SOBRE EMPREGOS.....	33
TABELA 7 – CONCEITO SOBRE O VALOR RECEBIDO.....	34
TABELA 8 – CONCEITO SOBRE AS GARANTIAS EXIGIDAS .....	35
TABELA 9 – CONCEITO SOBRE O VALOR DA PARCELA.....	36
TABELA 10 – CONCEITO SOBRE O PRAZO DE CARÊNCIA.....	37
TABELA 11 – CONCEITO SOBRE O PRAZO DO FINANCIAMENTO .....	38
TABELA 12 – CONCEITO SOBRE O TEMPO DE LIBERAÇÃO.....	41
TABELA 13 – CONCEITO SOBRE A DOCUMENTAÇÃO.....	43
TABELA 14 – CONCEITO SOBRE OS FORMULÁRIOS.....	44
TABELA 15 – CONCEITO SOBRE AS ORIENTAÇÕES .....	45
TABELA 16 – CONCEITO SOBRE O AUMENTO DO FATURAMENTO .....	47
TABELA 17 – CONCEITO SOBRE A REDUÇÃO DOS CUSTOS.....	48
TABELA 18 – CONCEITO SOBRE A CONQUISTA DE CLIENTES .....	49
TABELA 19 – CONCEITO SOBRE A MANUTENÇÃO DE CLIENTES.....	50
TABELA 20 – CONCEITO SOBRE OS EMPREGOS.....	51

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO .....	9
GRÁFICO 2 - OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO.....	10
GRÁFICO 3 - VOLUME DE CRÉDITO COM JUROS PREFIXADOS PARA AQUISIÇÃO DE BENS PJ.....	11
GRÁFICO 4 - JUROS DO CRÉDITO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PJ.....	12
GRÁFICO 5 - SPREAD BANCÁRIO (% A.A.) .....	22
GRÁFICO 6 - SETOR AOS QUAL PERTENCEM AS EMPRESAS PESQUISADAS .....	28
GRÁFICO 7 - PORTE DAS EMPRESAS TOMADORAS DE CRÉDITO.....	29
GRÁFICO 8 - FINALIDADE DO CRÉDITO.....	30
GRÁFICO 9 - VALOR DO FINANCIAMENTO OBTIDO .....	31
GRÁFICO 10 - MOTIVO DA ESCOLHA PELA FINAME EMPRESARIAL.....	32
GRÁFICO 11 - EFEITO SOBRE EMPREGO NAS EMPRESAS TOMADORAS DE CRÉDITO.....	33
GRÁFICO 12 - QUALIDADE DO CRÉDITO – VALOR RECEBIDO .....	35
GRÁFICO 13 - QUALIDADE DO CRÉDITO – GARANTIAS EXIGIDAS .....	36
GRÁFICO 14 - QUALIDADE DO CRÉDITO – VALOR DA PARCELA .....	37
GRÁFICO 15 - QUALIDADE DO CRÉDITO – PRAZO DE CARÊNCIA .....	38
GRÁFICO 16 - QUALIDADE DO CRÉDITO – PRAZO DO FINANCIAMENTO .....	39
GRÁFICO 17 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES À QUALIDADE DO CRÉDITO .....	40
GRÁFICO 18 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – TEMPO PARA LIBERAÇÃO DOS RECURSOS .....	42
GRÁFICO 19 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO.....	43
GRÁFICO 20 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – COMPREENSÃO DOS FORMULÁRIOS .....	44
GRÁFICO 21 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – ORIENTAÇÕES RECEBIDAS.....	45
GRÁFICO 22 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES À QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	46
GRÁFICO 23 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – AUMENTO DO FATURAMENTO.....	48
GRÁFICO 24 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – REDUÇÃO DOS CUSTOS.....	49
GRÁFICO 25 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – CONQUISTA DE CLIENTES .....	49
GRÁFICO 26 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – MANUTENÇÃO DE CLIENTES.....	50
GRÁFICO 27 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – GERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EMPREGOS.....	51
GRÁFICO 28 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES AO BENEFÍCIO ECONÔMICO.....	53

## RESUMO

Com o intuito de promover o desenvolvimento econômico numa região se faz necessário aperfeiçoar seu sistema de crédito e priorizar o financiamento ao investimento na produção. No Brasil, a concessão de crédito por instituições públicas e privadas apresenta crescimento em proporção ao PIB ao longo dos anos. Em tal cenário, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) concede financiamento à atividade produtiva, sendo que uma das linhas de crédito disponibilizadas pela instituição consiste na FINAME EMPRESARIAL, que se destina à aquisição de máquinas e equipamentos por parte de pessoas jurídicas, com a intermediação de instituições bancárias. Assim, o presente trabalho busca averiguar as percepções dos empresários relativamente ao processo de solicitação e aquisição deste financiamento, bem como refletir acerca dos benefícios obtidos após a liberação do crédito. Trata-se de uma pesquisa qualitativa classificada como estudo de caso, pois apresenta como público investigado as empresas curitubanas que fizeram uso da linha FINAME EMPRESARIAL, através de agências do Banco do Brasil, no período de janeiro de 2005 a maio de 2007. A metodologia empregada remete a entrevistas com funcionários do Banco do Brasil e à aplicação de questionários aos empresários. Nas perguntas realizadas aos últimos buscou-se focar três aspectos: a qualidade do crédito, a qualidade do atendimento e a qualidade dos benefícios obtidos com o adiantamento de capital. Disto, foi possível inferir que tais empresas mostraram-se satisfeitas com as condições do financiamento e com a capacidade de reter clientes e gerar ou manter empregos após a aplicação do capital recebido.

Palavras-chave: financiamento, crédito para investimento, BNDES, Banco do Brasil, oferta de crédito, economia empresarial.

## 1. Introdução

A promoção do desenvolvimento econômico em uma sociedade relaciona-se à capacidade de formulação de arranjos entre agentes que consigam fomentar, dentre outras coisas, a atividade produtiva. Desse modo, o Brasil possui características de uma economia em fase de expansão, cujos desafios remetem ao estabelecimento de uma estrutura econômica sólida e competitiva dentro do cenário mundial.

Assim, alguns dos focos de ação no intuito de modernizar a economia brasileira têm sido a busca da estabilidade macroeconômica e, simultaneamente, o apoio a atividades geradoras de renda. Este, por sua vez, encerra diversas políticas de incentivo ao crescimento de oferta entre os agentes produtivos nacionais. Uma delas consiste na concessão de crédito para investimentos, capazes de incrementar a capacidade instalada na economia, expandir a produção, gerar empregos, elevar o consumo e aumentar a renda do país.

Para tanto, a principal instituição de desembolso de recursos consiste no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social<sup>1</sup> – BNDES, cujo objetivo consiste em apoiar empreendimentos que acarretem o desenvolvimento econômico do país, melhorem a competitividade da economia brasileira e contribuam para o aumento da qualidade de vida da população. Dentre suas subsidiárias, encontra-se a Agência Especial de Financiamento Industrial – FINAME – responsável por linhas de ajuda financeira para a produção e comercialização de máquinas e equipamentos, no intuito de fortalecer e dinamizar a indústria nacional. Uma dessas linhas denomina-se FINAME EMPRESARIAL, constituindo-se como uma forma de apoio financeiro caracterizado por financiamentos para produzir e comercializar máquinas e equipamentos novos de fabricação nacional.

A execução dos propósitos do BNDES transcorre, sobretudo, através do intermédio de bancos que repassam financiamentos a clientes demandantes de crédito. Portanto, o agente produtivo, que possui interesse em criar ou estender seu negócio,

---

<sup>1</sup> As informações referentes ao BNDES e à FINAME presentes neste estudo foram obtidas através do sítio <http://www.bndes.gov.br/index.asp>

precisa passar pelo balcão de uma entidade financeira – geralmente, bancos de varejo – para obter o capital necessário à consecução de seus planos.

Nesse contexto, um dos maiores agentes intermediadores de operações gerais trata-se do Banco do Brasil, instituição caracterizada como banco múltiplo, com atuação em todo o território nacional e com ampla carteira de clientes. De acordo com boletim<sup>2</sup> emitido pelo BNDES, o Banco do Brasil ocupa o segundo lugar em concessão de crédito para investimento, apresentando o montante de repasses no valor de R\$ 5266 milhões no período de março de 2006 a março de 2007.

Nesse sentido, o presente estudo aborda o tema do crédito para investimento e apresenta um diagnóstico de todo o processo de concessão desses recursos com enfoque sobre a FINAME EMPRESARIAL, vinculada ao BNDES, concedida mediante intermediação do Banco do Brasil em agências de Curitiba no período de janeiro de 2005 a maio de 2007. Tal análise torna-se pertinente na medida em que existem muitos apontamentos, na atualidade, para a dificuldade de acesso ao crédito enfrentada pelos empresários brasileiros. De modo que se questiona, freqüentemente, o excesso de exigências por parte dos financiadores, como documentações referentes ao resultado financeiro da pessoa jurídica, projetos de viabilidade econômica ou garantias, ou ainda condições pactuadas na operação, como taxas de juros, prazos de carência e/ou pagamento e valor financiado.

Portanto, realiza-se uma breve investigação acerca da real situação daqueles que se beneficiam do crédito para investimento no Brasil: estão eles descontentes, tiveram dificuldades no acesso aos recursos, têm críticas ao processo conduzido pelas instituições credoras? Além disso, a partir de suas respostas, pode-se traçar um quadro do que é necessário promover, em termos de orientação aos empresários e melhoria de condições no processo de análise e liberação de crédito, com o propósito de elevar o montante de desembolsos relativos ao financiamento da atividade produtiva.

Analogamente, averigua-se a legítima capacidade de fomento econômico dessas transferências monetárias realizadas, ou seja, descobrir se a proposta teórica do crédito como importante instrumental para o alcance de melhorias produtivas, geração

---

<sup>2</sup>BNDES. Boletim de desempenho do BNDES. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/empresa/download/bol.pdf>> Acesso em: 29 jun. 2007.

de empregos e aumento da produção no país, realmente encontra fundamento empírico. Assim, a partir das informações prestadas pelos empresários, é possível distinguir os verdadeiros benefícios alcançados a partir da aplicação dos recursos auferidos na efetivação do projeto proposto. Caso se observem resultados positivos nesse processo, haverá a constatação de que políticas de incentivo ao crédito de fomento à produção serviram como uma eficaz ferramenta para propiciar maior crescimento econômico a unidades produtivas locais.

A metodologia adotada na execução da pesquisa remete ao estudo de caso, caracteristicamente qualitativo, a fim de estabelecer parâmetros de análise sem, contudo, pretender a generalização dos resultados obtidos para cenários de dimensão mais ampla ou para a realidade econômica brasileira como um todo.

Já o levantamento de dados foi conduzido através de dados oficiais do BNDES e do Banco Central do Brasil (BACEN), de entrevistas realizadas com funcionários do Banco do Brasil, bem como por via da técnica de investigação baseada em questionários, os quais foram respondidos por clientes pertencentes ao segmento de varejo, ou seja, micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), que contrataram o crédito proveniente da linha tratada nesta monografia.

O texto do trabalho é dividido em duas partes: a primeira apresenta a teoria relacionada ao crédito como propulsor do desenvolvimento econômico, enquanto a segunda demonstra os resultados encontrados através do estudo de caso realizado. Desta forma, na primeira etapa se aborda o ideário schumpeteriano acerca do crédito, a necessidade de políticas voltadas à ampliação da atividade econômica, o vínculo entre os sistemas industrial e financeiro, o crédito comercial no cenário brasileiro da atualidade, as alternativas de crédito para micro, pequenas e médias empresas, a linha de crédito FINAME EMPRESARIAL e as mudanças organizacionais em busca de produtividade e atendimento de excelência em bancos de varejo. Já a etapa subsequente trata de aspectos metodológicos da pesquisa, seguindo-se de análises das percepções empresariais sobre a qualidade das condições do crédito e do atendimento no processo de contratação do financiamento e acerca dos melhoramentos econômico-financeiros provenientes do aporte de recursos da FINAME.

## 2. O crédito como indutor do desenvolvimento

### 2.1 A importância do crédito na teoria schumpeteriana

Joseph Alois Schumpeter dedicou-se, ao longo de sua carreira como economista, a estudos voltados à industrialização, salientando a importância do empreendedorismo e da inovação como formas de se atingir o crescimento econômico. Dentre suas obras, a Teoria do Desenvolvimento Econômico apresenta uma sólida reflexão relativamente ao papel do crédito como agente especial na consolidação do progresso técnico. Segundo sua proposição, o mercado de capitais consiste no mercado de dinheiro, o qual serve para o estabelecimento de poder de compra aos indivíduos. De modo que enquanto o empresário adquire capacidade para comprar seus meios de produção, os trabalhadores conseguem obter bens de consumo.<sup>3</sup>

O autor segue sua análise discorrendo sobre a importância do crédito para o novo empresário, aquele que inicia suas atividades e possui ímpeto para a inovação, teorizando que este não possui necessariamente a posse da riqueza a priori, mas que atinge o poder de compra para produzir e realizar suas combinações criativas através de adiantamentos concedidos no mercado bancário. “Ele só pode tornar-se empresário ao tornar-se previamente um devedor. (...) O que ele quer primeiro é crédito. Antes de requerer qualquer espécie de bens, requer poder de compra. É o devedor típico da sociedade capitalista.”<sup>4</sup>

Logo, a concessão de crédito se torna um elemento essencial do desenvolvimento econômico, na medida que possibilita o acesso do empresário à corrente social dos bens, que significa confiar-lhe forças produtivas para inovar e promover o desenvolvimento econômico. Tal conjunção difere do chamado fluxo circular, uma vez que nele o processo se dá de forma estática com vendas a prazo. Trata-se do crédito corrente, uma modalidade na qual há lastro em mercadorias, ou seja, consiste apenas num expediente de troca certificado por bens existentes.

---

<sup>3</sup> SCHUMPETER, J. A. **Teoria do Desenvolvimento Econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. São Paulo: Abril Cultural, 1982. P. 67-86.

<sup>4</sup> Ibid, p. 72.

O crédito mencionado por ele refere-se à captação de recursos realizada pelo sujeito empreendedor a fim de alavancar seus negócios numa economia competitiva. Nesse contexto, a empresa promove o aparecimento da inovação, que gera lucros crescentes e posição financeira vantajosa ao empresário. A partir daí, há disponibilidade de reservas sem a necessidade de recorrer ao mercado monetário, cuja função primordial trata-se de realizar o comércio de crédito com o propósito de financiar o desenvolvimento.

## 2.2 Política industrial

Avaliando a importância do crédito para o incremento econômico, percebe-se a precisão de se forjar um ambiente no qual o acesso a fontes financiadoras seja capaz de atender às expectativas dos demandantes por recursos financeiros voltados à produção. Conforme estabelece KUPFER, há necessidade de implementação de uma política industrial com vistas ao aumento dos investimentos produtivos, redução da dependência externa e superação do problema fiscal do país, medidas que assegurariam o desenvolvimento econômico. Portanto, o Estado criaria condições de fomento da atividade econômica no mercado, observando as particularidades de cada setor, a fim de formular estratégias coerentes com a dinâmica competitiva na qual estão inseridos.

Neste sentido, caberia diferenciar as carências da indústria nacional conforme a atividade que desenvolve e, a partir desse ponto, elaborar planos de ação voltados para a obtenção de resultados setoriais. Segundo o autor, a economia brasileira apresenta quatro eixos produtivos, quais sejam: commodities – café, papel e celulose, cítricos, couro e calçados, minério de ferro e siderurgia, alumínio primário, etc – que necessitam de políticas de modernização; o grupo ao qual pertencem o segmento de bens de capital, química, petroquímica e plásticos, que demanda proteção seletiva e operações de consolidação patrimonial; o segmento formado por fabricantes de alimentos e bebidas, o restante da têxtil-vestuário, implementos agrícolas, cosméticos, mobiliário e cerâmica de revestimento, que precisa de fomento para modernização

produtiva; e o setor no qual estão inseridos filiais de empresas transnacionais como, por exemplo, automobilística, farmacêutica, eletroeletrônica, entre outras, que necessita de políticas de atração e regulação do capital estrangeiro.

Destarte, observa-se que tanto setores voltados para as commodities como aqueles relacionados à produção de bens duráveis, não-duráveis e semi-acabados carecem de modernização e consolidação de patrimônio, as quais ocorrem mediante injeção de recursos, sob a forma de investimento, na economia.

...a modernização tecnológica e gerencial das empresas gera aumento da produtividade, reconhecido por todos como a mais autêntica dentre todas as fontes de competitividade. O incremento da produtividade, por sua vez, propicia a expansão da demanda interna e a conquista de mercados externos, que estimulam a expansão da produção. Essa última, finalmente, cria novos empregos, podendo assim compensar os postos de trabalho eliminados inicialmente. (...) Mais importante, no entanto, é que para esses benefícios se concretizarem há uma etapa crucial: a expansão da oferta exige a realização de investimentos em nova capacidade produtiva.<sup>5</sup>

### 2.3 A interdependência entre sistemas industrial e financeiro

A interdependência entre fenômenos relativos à economia real e fenômenos relativos ao ambiente financeiro começou a ser estudada com mais efetividade a partir da década de 50 do século passado, sugerindo, sobretudo, o questionamento acerca da relevância das condições e estrutura de financiamento das empresas no ato decisório de realizar o investimento. Segundo PINTO JR, uma das abordagens nesse tipo de estudo remete à interação entre organismos industrial e financeiro, apontando para a relação entre a estrutura do sistema financeiro e os limites do desenvolvimento da indústria. “Sob esta ótica, as escolhas tecnológicas das empresas podem estar condicionadas por problemas relacionados com a oferta e os instrumentos de crédito.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> KUPFER, D. Política industrial. *Revista Econômica*. Rio de Janeiro, v.5, n.2, p. 91-108, dez. 2003. P. 102.

<sup>6</sup> PINTO JR, H. Q. Estratégias de financiamento. In: KUPFER, D.; HASENCLEVER, L. (Org.). *Economia Industrial: fundamentos teóricos e práticas no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2002. P. 470.

Além de mecanismos de financiamento indireto – empréstimos bancários, as empresas usam como fonte de recursos a reinversão dos lucros e a emissão de ações ou títulos, sendo que todos representam um custo para a empresa. Na literatura econômica, em casos de financiamentos específicos de projetos, a taxa de desconto utilizada na ponderação desse custo corresponde à taxa de juros do capital emprestado<sup>7</sup>. Tal taxa, por sua vez, tem sua determinação influenciada pela rentabilidade esperada do projeto, bem como pela capacidade de reembolso da dívida assumida. Assim, quanto maior se apresentar o risco da instituição credora, mais restritivas serão as condições de financiamento – prazos curtos e taxas elevadas, acarretando elevação do custo médio de capital da empresa. Pois o sistema financeiro utiliza criteriosos métodos de seleção no que tange à oferta de crédito, considerando as modalidades de financiamento utilizadas pela empresa, os tipos de investimento propostos e a amplitude das garantias de reembolso do capital outorgado. De maneira que cabe ao empresário avaliar se a relação endividamento/capital próprio possibilita a contratação de outros empréstimos sem deteriorar a capacidade de solvência do empreendimento, a fim de garantir o êxito do seu projeto de ampliação.

Dessa forma, a capacidade de mobilização de recursos depende da estrutura de financiamento, mas também do ambiente financeiro, isto é, da organização das instituições financeiras e bancárias. Na mesma direção de análise, o exame da interdependência entre sistema financeiro e a esfera produtiva deve buscar focalizar o problema da mitigação dos riscos industriais e financeiros.<sup>8</sup>

Assim, PINTO JR conclui que, não obstante determinadas teorias afirmarem que num mercado perfeito de capitais, os juros equilibram a oferta e a demanda por crédito, a realidade apresenta o problema do racionamento de crédito, motivado pelas condições impostas ao cliente para salvaguardar os interesses do banco. De tal modo que valores e taxas definidos para empréstimos não estão relacionados tão-somente à liquidez do ofertante, mas sobretudo à capacidade de reembolso do contratante.

---

<sup>7</sup> ABREU, P. F. S. P.; STEPHAN, C. *Análise de Investimentos*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1982. P. 203.

<sup>8</sup> PINTO JR, op. cit. P. 481.

## 2.4 Uma investigação da oferta de crédito comercial no cenário brasileiro atual

Segundo o BACEN, a concessão de crédito por instituições públicas e privadas em proporção ao PIB no Brasil vem apresentando crescimento ao longo dos anos. Os recursos financeiros aplicados no setor privado da economia giravam em torno de 24,6% do PIB em junho do ano de 2000 e chegaram a alcançar 31,6% em junho de 2007, representando uma elevação na capacidade de investimento e de consumo no país.<sup>9</sup>

O setor privado mencionado nestes estudos estatísticos<sup>10</sup> compreende as seguintes atividades: industrial – extração, beneficiamento e transformação, construção de edificações, produção, transmissão e distribuição de energia elétrica, distribuição de gás encanado e água, serviços de saneamento, entre outros; rural – agricultura e pecuária explorada por pessoa física ou jurídica; comercial - intermediários na compra e venda de bens, incluindo o atacado e o varejo; outros serviços - transporte, serviços postais e de telecomunicações, educação, assistência médico-hospitalar, conservação e reparação, diversões, comunicação social, informática, segurança, mão de obra, filantropia etc.

Além das categorias acima referidas, considera-se no cômputo do setor privado brasileiro todas as operações de crédito voltadas à habitação – aquisição de imóveis por pessoas físicas ou cooperativas habitacionais com a finalidade de construção, assim como os empréstimos de responsabilidade direta de pessoas físicas.

Desta maneira, conforme gráfico a seguir, observa-se que o setor da indústria faz mais uso de crédito que os setores de serviços e do comércio, apresentando junto aos demais pequenas oscilações ao longo do tempo. Em junho de 2007, tais atividades utilizaram recursos de capital adiantado no montante de 7,1% do PIB. Enquanto o comércio e os serviços emprestaram as percentagens de 3,4% e 5,2% em relação ao

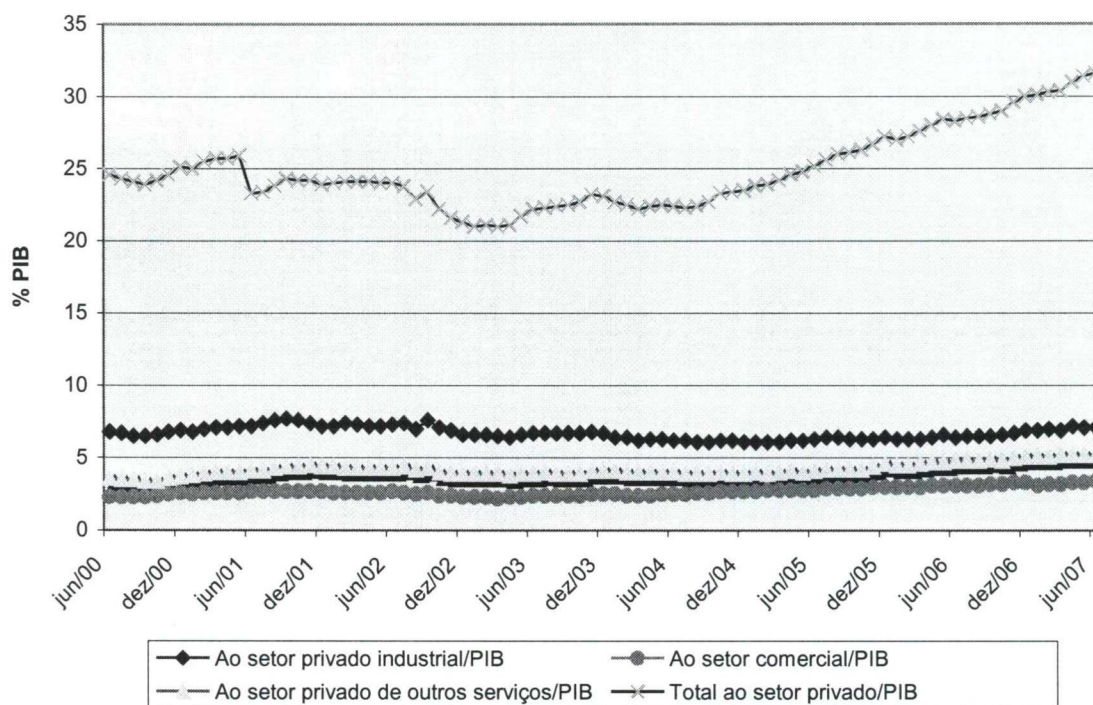
---

<sup>9</sup> BACEN. SGC – Sistema Gerenciador de Séries Temporais. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries>> Acesso em: 24 ago. 2007.

<sup>10</sup> A explicação metodológica para a construção das séries temporais sobre operações de crédito no sistema financeiro nacional pode ser encontrada no endereço eletrônico abaixo relacionado: <https://www3.bcb.gov.br/sgspub/consultarmetadados/consultarMetadadosSeries.do?method=consultarMetadadosSeries&hdOidSerieSelecionada=11398>

PIB. Contudo, as operações que mais contribuíram para a elevação do total emprestado nestes últimos anos no Brasil foram realizadas por pessoas físicas, consistindo em crédito transferido ao consumidor, ao produtor rural e à aquisição de imóveis com fins residenciais.

GRÁFICO 1 - OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO



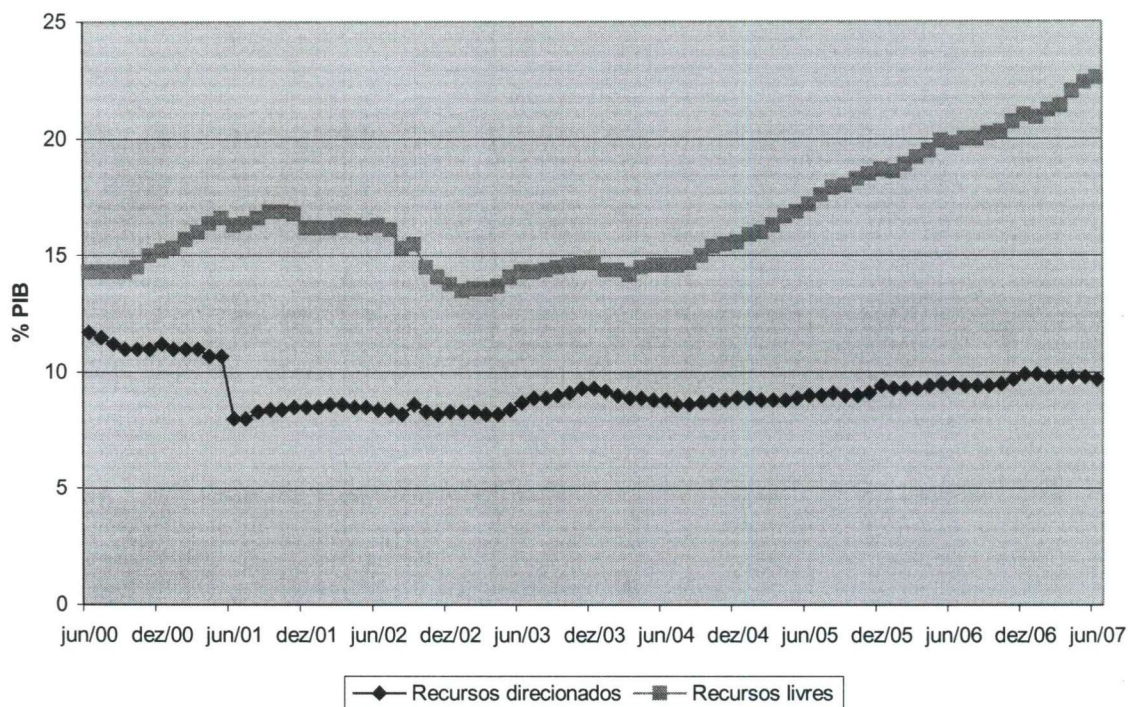
FONTE: BACEN

Igualmente, considerando a dimensão dos recursos emprestados como livres ou direcionados em proporção ao PIB, encontram-se porcentagens ascendentes quanto aos primeiros e constantes relativamente aos últimos. Por operações com recursos direcionados, a análise entende aquelas que se realizam com taxas pré-estabelecidas em programas ou repasses governamentais. Já as operações com recursos livres caracterizam-se pela livre negociação de taxas entre cliente e instituição financeira, conforme a Circular 2.957/1999.<sup>11</sup> Sendo assim, conforme os dados divulgados pelo BACEN, em tempos recentes houve pouca alteração no cenário do crédito oficial inserido em planos de desenvolvimento,

<sup>11</sup>BACEN. Sistema de Informações de Crédito (SCR). Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/fis/crc/ftp/SCR\\_Glossario\\_v1.01.pdf](http://www.bcb.gov.br/fis/crc/ftp/SCR_Glossario_v1.01.pdf)> Acesso em: 24 ago 2007.

qual as linhas ofertadas pelo BNDES. Enquanto as operações livres saltaram de 14,3% do PIB em janeiro de 2000 para 22,6% em junho de 2007.

GRÁFICO 2 - OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO

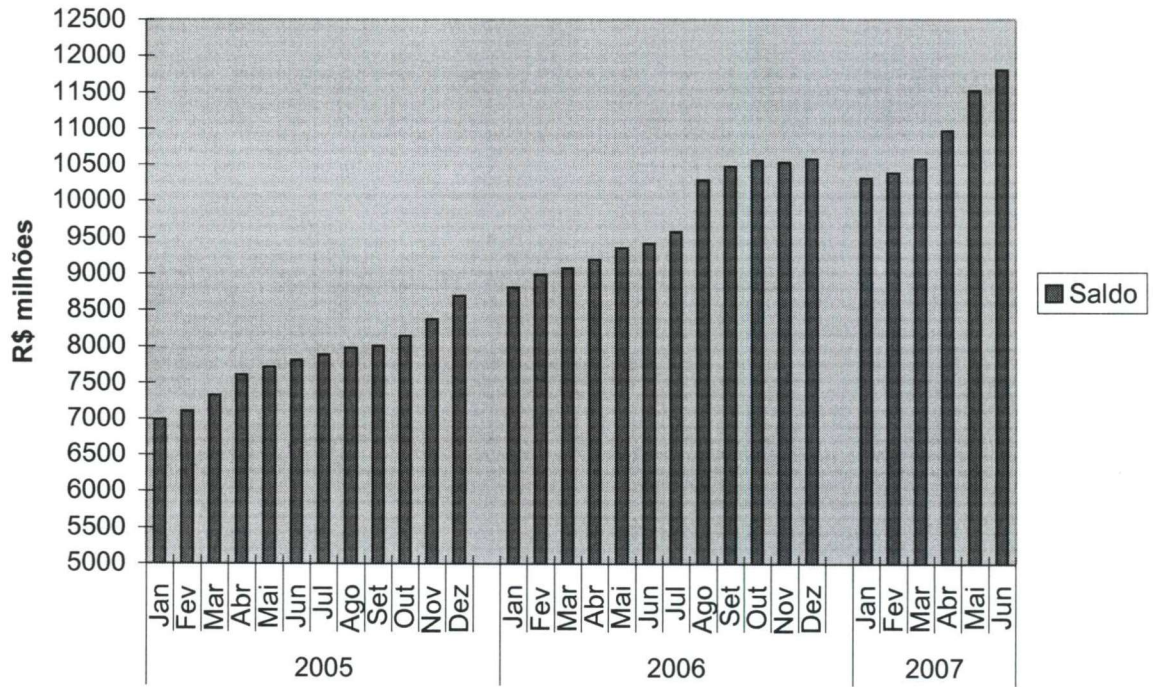


FONTE: BACEN

Embora haja predominante vantagem do volume de empréstimos à pessoa física no sistema financeiro nacional, nota-se que existe uma relação inversa entre a quantia transferida para fins de aquisição de bens por empresas, sob forma de financiamento, e a taxa de juros praticada nestas condições. Isto é, quanto menor se apresenta a taxa cobrada, maior é o volume de financiamento concedido. Afora que, quando se pondera sobre os montantes absolutos emprestados, percebe-se a expansão do uso de crédito por parte dos agentes privados – o saldo credor total em janeiro de 2005 permanecia em torno de R\$ 7 bilhões, alcançando quase R\$ 12 bilhões em junho de 2007. Por outro lado, os juros correspondentes a financiamentos de bens para pessoa jurídica se movimentaram de forma descendente no mesmo período – se em janeiro de 2005, figuravam na faixa de 2,24% ao mês, chegaram a atingir 1,32% ao mês em junho de 2007. Diante disto, infere-se que uma das variáveis que mais influenciam a decisão do empresário em tomar crédito, com propósitos de incremento na

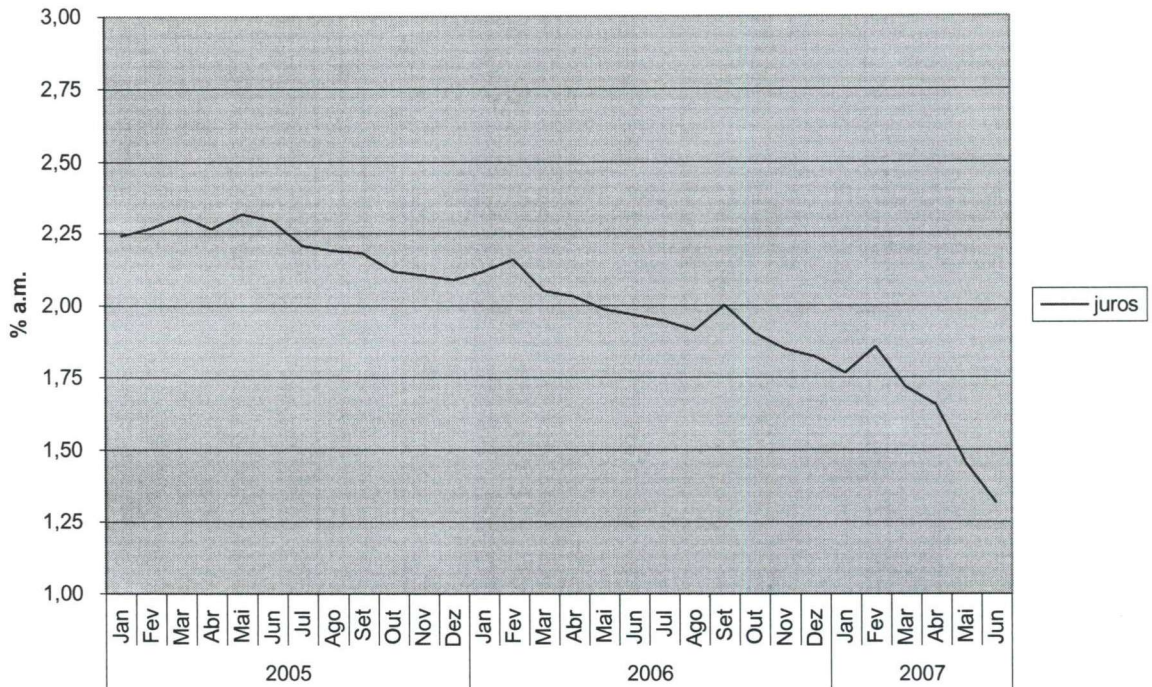
produção, consiste no nível da taxa de remuneração do capital cobrada pelas instituições financeiras.

GRÁFICO 3 - VOLUME DE CRÉDITO COM JUROS PREFIXADOS PARA AQUISIÇÃO DE BENS PJ



FONTE: BACEN

GRÁFICO 4 - JUROS DO CRÉDITO PARA AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PJ



FONTE: BACEN

Além da divisão setorial, existe a separação de empreendimentos por porte, que consiste em conjuntos avaliados por faturamento e composto por micro, pequenas, médias e grandes empresas. Para as micro, pequenas empresas o acesso ao crédito se torna ainda mais dificultoso. De acordo com um estudo apresentado pelos economistas Carlos Eduardo Carvalho da PUC/SP e Ricardo Abramovay da FEA-USP<sup>12</sup>, embora o sistema financeiro nacional detenha eficiência operacional, tecnologia e solidez patrimonial, o crédito não é distribuído de forma equitativa por entre os demandantes habilitados. Segundo seu artigo, o baixo volume de crédito, os custos dos financiamentos e as restrições a eles impostas, como excesso de garantias, acabam por contribuir com o quadro de desigualdade descrito.

Enquanto as médias e grandes empresas se beneficiam de fácil acesso a recursos provenientes de instituições financeiras, as firmas menores encontram

<sup>12</sup> CARVALHO, C. E.; ABRAMOVAY, R. O difícil e custoso acesso ao sistema financeiro. In: \_\_\_\_\_. **Sistema Financeiro e as micro e pequenas empresas: diagnósticos e perspectivas**. Brasília: Sebrae, 2004. P. 17-45.

barreiras à ampliação e execução de projetos em razão das características do sistema bancário brasileiro. Nele, a principal modalidade oferecida para as empresas consiste no desconto de recebíveis (títulos e cheques), o qual não serve ao incremento da atividade produtiva, uma vez que se baseia em negócios já realizados. Por outro lado, o crédito de longo prazo voltado para o investimento permanece dependente de fontes públicas, como o BNDES.

O estudo em questão também mostra que o principal obstáculo na concessão do crédito consiste na ausência de garantias reais por parte da empresa (40%), seguido de registro no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – CADIN ou na Centralização dos Serviços dos Bancos S.A. – SERASA (16%), da insuficiência de documentos (12%), da inadimplência da empresa (8%) e da inviabilidade do projeto (4%). Tendo como fundamento tais referências, os pesquisadores ponderam acerca da contribuição do sistema bancário no financiamento de novos negócios, afirmando que na maioria dos casos não há interesse em se associar ao pequeno empresário e com ele partilhar os riscos da atividade.

Assim, a relação do empresário com os bancos tende a ser tópica, localizada e de curto prazo. (...) Nestas condições, a demanda por crédito tende a ser baixa: o empresário sabe que o acesso a financiamentos bancários pode comprometer a saúde de sua empresa e faz o possível para contar com capital próprio na gestão de suas atividades. É claro que esta é uma limitação à própria expansão dos negócios e, portanto, ao crescimento econômico como um todo.<sup>13</sup>

Em janeiro de 2004, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) realizou uma pesquisa com 450 micro e pequenas empresas no estado de São Paulo, a fim de investigar como estes empreendimentos financiavam suas atividades. Tal trabalho teve a coordenação do estudioso Marco Aurélio Bedê<sup>14</sup> e constatou que 80% dos negócios deste porte se dedicam a atividades direcionadas ao comércio e aos serviços, dada a baixa necessidade de capital, tecnologia e conhecimento avançado. Também demonstrou que 90% das empresas recém-criadas

---

<sup>13</sup> Ibid, p. 32.

<sup>14</sup> BEDÊ, M. A. **Gargalos no financiamento dos pequenos negócios no Brasil**. In: Sistema financeiro e as micro e pequenas empresas: diagnósticos e perspectivas. Brasília: Sebrae, 2004.

utilizaram capital próprio para começar sua atuação, sendo que apenas 6% contaram com financiamento bancário.

Trata-se de um indicativo de que, já no momento da constituição, as empresas nascentes enfrentam grandes dificuldades para obter financiamento. A ausência de um histórico de atividades, a documentação muitas vezes incompleta e as dificuldades inerentes à gestão do negócio nos seus primórdios praticamente impedem o acesso dessas empresas ao uso de empréstimos bancários tradicionais.<sup>15</sup>

Já entre as empresas estabelecidas, 61% das MPEs nunca haviam realizado um empréstimo bancário, 12% fizeram uso de crédito ofertado por bancos oficiais e 10% valeram-se de crédito de bancos privados.

Os números apresentados se justificam, segundo a pesquisa, por barreiras existentes no sistema financeiro, como excesso de garantias exigidas, burocracia e custos do empréstimo. Desse modo, a inexistência de garantias reais, a inclusão em cadastros de restrição ao crédito, a ausência de documentação, bem como a inviabilidade econômica dos projetos, acabam por afastar o empreendedor de pequeno porte do crédito bancário.

Nesse cenário dificultoso, os próprios micro e pequenos empresários apresentam sugestões para fazer com que o acesso ao adiantamento de capital se torne uma realidade dentro dos seus empreendimentos: 53% propõe a redução dos juros, 29% sugerem a diminuição da burocracia e 4% a ampliação dos prazos de pagamento, dentre outras medidas que facilitariam a obtenção de financiamentos. Assim sendo, conclui o autor: “Os resultados das pesquisas realizadas apontam para a necessidade de desenvolver toda uma linha de produtos específicos de crédito para os pequenos empreendimentos, que sejam consistentes com as suas características, o que exigiria menos burocracia e custos mais baixos para o tomador.”<sup>16</sup>

Perante tais argumentos e ponderações, constata-se que o crédito configura-se como importante instrumental para o alcance de melhorias produtivas, geração de empregos e aumento da renda no país. Tendo como base esse pressuposto, cabe refletir

---

<sup>15</sup> Ibid, p. 46.

<sup>16</sup> Ibid, p. 54.

acerca dos processos que envolvem o financiamento ao produtor, seu relacionamento com a instituição credora, bem como a satisfação de necessidades e geração de resultados mediante a aplicação do crédito.

## 2.5 Opções de crédito para empresas do segmento de varejo

Os bancos que prestam atendimento a pessoas jurídicas oferecem diversos tipos de adiantamento de capital. Dentre as denominações utilizadas na conceituação destas opções encontram-se o crédito de curto prazo ou comercial e crédito de longo prazo ou de investimento. Os primeiros destinam-se à compra de bens necessários à atividade rotineira, despesas administrativas, renovação de estoques, entre outras utilizações, tendo como período de devolução dos recursos um limite de 360 dias. Já os últimos têm como finalidade desenvolver o negócio através da compra de equipamentos, promoção da pesquisa tecnológica, realização de obras para ampliação da capacidade, execução de novos projetos, etc, e apresenta vencimentos estendidos por vários anos. Pode-se também definir o crédito como empréstimo, que não necessita de comprovação de uso e refere-se a operações de curto prazo, bem como financiamento, o qual exige aplicação específica e se caracteriza pelo pagamento de longo prazo.

Inseridas nestas modalidades, conforme cita IWAZAKI, estão as linhas disponíveis ao empresariado. “A Confederação Nacional do Comércio – CNC – classifica as linhas de crédito colocadas à disposição das MPEs como: para capital de giro; para investimento fixo (também considerada simplesmente como investimento), e para capital de giro associado ao investimento (também conhecida como investimento misto).”<sup>17</sup> Sendo assim, os bancos estabelecem seu portfólio de soluções ao cliente em frentes de capital de giro, antecipação de recebíveis – desconto de cheques e duplicatas, financiamentos, cartões de crédito e parcelamento a fornecedores. No Banco do Brasil, por exemplo, recursos destinados para giro no mercado interno são

---

<sup>17</sup> IWAZAKI, M. **Análise do processo de escolha de crédito bancário: uma enquête nas pequenas empresas da indústria gráfica do Distrito Federal**. São Carlos, 2004. 127 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, USP. P. 45.

disponibilizados através do BB Giro Rápido, do BB Giro Automático, de Operações com recebíveis, de Antecipação de crédito a lojista – ACL VISA, do BB Vendor, do Financiamento de 13º. salário, da Conta Garantida BB, entre outras opções de crediário. Já entre as linhas de crédito para investimento<sup>18</sup>, o Banco do Brasil oferece o BNDES Automático, o Cartão BNDES, a FINAME, o Leasing, o PROGER, etc., como formas de instalar, ampliar ou modernizar a empresa.

As linhas de crédito para investimento cumprem importante papel dentro do contexto econômico de um país, na medida em que oferecem montantes a menores custos e maiores prazos de reposição, com o propósito de aumentar os ativos imobilizados da empresa. Portanto, sua existência permite ao empresário tomar crédito para modernizar o negócio, com melhor perfil de endividamento, ajustar o custo de capital, adequar os fluxos de caixa de longo prazo, gerando maior eficiência financeira e reduzindo o risco de insolvência, bem como liberar recursos próprios para capital de giro.<sup>19</sup> Trata-se de um considerável apoio ao fortalecimento econômico-financeiro dos tomadores, haja vista a possibilidade de obter recursos para investimento numa linha com tal intento, sem necessitar fazer uso de crédito de giro ou com outra finalidade para incremento produtivo em capital fixo. Destarte, já que as circunstâncias de mercado apresentam numerosos elementos de incerteza, não cabe ao sistema financeiro majorar as preocupações do empresário com financiamentos caros e inadequados.

Vale salientar que, conforme expõe SILVA, “A linha do Programa de Geração de emprego e Renda (Proger Urbano Empresarial), que utiliza recursos do FAT, é o carro-chefe das linhas de crédito destinadas a financiar projetos de investimento para implantação, expansão e modernização de empresas de pequeno porte.”<sup>20</sup> Por outro lado, o crédito ofertado pelo BNDES vêm deixando de atender prioritariamente ao

---

<sup>18</sup> BANCO DO BRASIL. **Empresa, crédito, financiamentos.** Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page67,108,3213.8.0,1,2.bb?codigoNoticia=152&codigoMenu=128>> Acesso em 31 ago. 2007.

<sup>19</sup> BANCO DO BRASIL. **Jornada de crédito MPE.** Brasília: Universidade Corporativa Banco do Brasil, 2007. P. 41.

<sup>20</sup> SILVA, I. M. P. **Banco do Brasil: a solução em crédito para micro e pequenas empresas.** Novo Hamburgo, 2004. 123 f. Trabalho de conclusão de curso (Pós-graduação em Finanças Empresariais) – Centro Universitário Feevale. P. 96.

segmento empresarial do atacado – grandes companhias, para também prestar auxílio financeiro, com custos acessíveis, a empresas de menor porte, pertencentes ao segmento do varejo.

## 2.6 O papel do BNDES e a linha FINAME EMPRESARIAL

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES – foi criado em 1952, instituído como empresa pública federal em 1971 e atualmente vincula-se ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Seu objetivo consiste em apoiar empreendimentos que acarretem o desenvolvimento econômico do país, melhorem a competitividade da economia brasileira e contribuam para o aumento da qualidade de vida da população. Dentre suas subsidiárias, encontra-se a Agência Especial de Financiamento Industrial – FINAME – responsável por linhas de ajuda financeira para a produção e comercialização de máquinas e equipamentos, no intuito de fortalecer e dinamizar a indústria nacional.

Nesse contexto, a linha FINAME constitui um apoio financeiro caracterizado por financiamentos concedidos de forma indireta pelo BNDES com o propósito de produzir e comercializar máquinas e equipamentos novos de fabricação nacional. Desse modo, instituições financeiras credenciadas no BNDES operacionalizam financiamentos a pessoas físicas e jurídicas para aquisição de bens cadastrados junto a essa instituição.

As condições do financiamento, como taxa de juros, encargos e prazo de pagamento, são definidos em razão do porte da empresa ou do beneficiário que é pessoa física. Nesta classificação os empreendimentos são considerados conforme abaixo:

- Microempresa – apresenta receita operacional bruta anual de até R\$ 1.200 mil;
- Pequena empresa – apresenta receita operacional bruta anual superior a R\$ 1.200 mil e inferior ou igual a R\$ 10.500 mil;

- Média empresa – apresenta receita operacional bruta anual superior a R\$ 10.500 mil e inferior ou igual a R\$ 60 milhões;
- Grande empresa – apresenta receita operacional bruta anual superior a R\$ 60 milhões.

De modo similar são ordenadas as pessoas físicas, tendo em vista a receita bruta anual como o saldo auferido no ano-calendário através do produto da venda de bens e serviços nas operações provenientes do próprio negócio.

Assim sendo, o custo financeiro das operações de financiamento dentro da linha FINAME obedece ao pagamento de uma taxa anualizada acrescida de remuneração do BNDES, taxa de intermediação financeira, bem como remuneração da instituição financeira credenciada. A taxa freqüentemente utilizada como remuneração de capital emprestado consiste na Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), a qual tem período de vigência de um trimestre-calendário e é calculada a partir da meta de inflação dos doze meses seguintes somada a um prêmio de risco. No primeiro semestre do ano de 2007, tal taxa apresentou o percentual de 6,5% a.a.. Já a remuneração do BNDES pode variar até 3% a.a. de acordo com os tipos de investimentos apoiados (produção, aquisição, concorrência internacional, entre outros). Relativamente à taxa de intermediação financeira, fixou-se 0,8% ao ano, sendo que as operações com micro, pequenas e médias empresas apresentam isenção deste encargo. Por fim, a remuneração da instituição financeira credenciada se define através da negociação entre o banco intermediário e o cliente.

Com relação aos prazos estipulados dentro do financiamento, a carência, as amortizações e a liquidação são definidas de acordo com a capacidade de pagamento do beneficiário, respeitando o limite de 60 meses, com exceção de casos particulares e mediante consulta prévia ao BNDES.

As garantias, por sua vez, consistem em objeto de negociação com a instituição mediadora, sendo estabelecido contratualmente a alienação fiduciária do bem financiado, a ser mantida até a liquidação da operação, com proibição de substituição de tal bem por qualquer outro. Em casos específicos de financiamento à produção de

máquinas e equipamentos, bem como ao apoio à comercialização, apresenta-se como exigência o aval ou a fiança.

Segundo dados estatísticos<sup>21</sup> do BNDES, o desembolso para a linha FINAME em 2005 totalizou R\$ 9.329 milhões, em 2006 ficou em R\$ 10.767,2 milhões, ao passo que nos cinco primeiros meses de 2007 apresentou a cifra de R\$ 5.632,3 milhões. Ainda de acordo com boletim<sup>22</sup> emitido pela instituição, os maiores agentes intermediadores de operações gerais tratam-se dos bancos múltiplos Bradesco, em primeiro lugar, e Banco do Brasil em segundo lugar. Enquanto o Bradesco repassou R\$ 5.812 milhões de março de 2006 a março de 2007, o Banco do Brasil repassou R\$ 5.266 milhões no mesmo período.

## 2.7 Banco do Brasil e demais bancos de varejo: mudanças organizacionais em busca de produtividade e atendimento de excelência

Diante dessa conjuntura, como principal agente financiador credenciado ao BNDES, enquanto banco público do país, o Banco do Brasil mantém como um dos focos de seu trabalho a concessão de crédito destinado ao investimento, de modo a incentivar o desenvolvimento empresarial, promover o aumento da produção nacional, diminuir desigualdades regionais e, paralelamente, auferir resultados destas operações. Seus procedimentos se iniciam no contato com o cliente, realizado por gerentes de contas, assistentes de negócios e escriturários, que exercem suas funções em agências bancárias. Nesse momento, define-se o melhor produto para o atendimento das necessidades do cliente, seu potencial de crédito, bem como a documentação necessária para a materialização do financiamento. De posse das informações e dos documentos necessários, o processo de solicitação de crédito é encaminhado para um núcleo de análise dentro da instituição financeira, que ficará responsável pelo estudo

<sup>21</sup>BNDES. **Estatísticas operacionais do sistema BNDES.** Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/estatisticas/linhas.asp>> Acesso em: 29 jun. 2007.

<sup>22</sup>BNDES. **Boletim de desempenho do BNDES.** Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/empresa/download/bol.pdf>> Acesso em: 29 jun. 2007.

da operação, cálculo da capacidade de pagamento e formalização do financiamento dentro das normas estabelecidas pelo agente fornecedor dos recursos.<sup>23</sup>

Tal processo tem como objetivo final a busca de realização de negócios que garantam o retorno financeiro ao banco, contribuam com o incremento das atividades do tomador de crédito e reforcem a relação que o cliente mantém com a instituição. Neste sentido, todo o trabalho realizado na concessão de um financiamento, desde o contato primeiro numa agência bancária até a liberação final dos recursos, conta com equipes integradas atuantes nas áreas de atendimento e estudo de operações. Pretende-se, a partir desta atuação, corresponder às expectativas dos clientes – através da oferta de crédito realizada com agilidade, a taxas acessíveis e com exigibilidade de garantias razoáveis, dos acionistas – por meio da aplicação de recursos com baixo risco e boa remuneração, e da sociedade – via investimento em iniciativas econômicas capazes de promover desenvolvimento à comunidade, sem agredir o meio ambiente e desrespeitar a legislação vigente.

Contudo, a ação das instituições financeiras no país constantemente é alvo do julgamento público no que tange ao excesso de rigor nas análises de crédito, lucratividade elevada, atendimento negligente ou mesmo ineficiência em processos e baixa produtividade. De acordo com MCKINSEY & COMPANY, por exemplo, a indústria bancária no Brasil necessita rever seus métodos de trabalho e sua organização interna, a fim de gerar melhor aproveitamento produtivo. Do mesmo modo, necessita criar meios de atender a população excluída do sistema bancário, tanto potenciais clientes quanto aqueles que possuem conta corrente, mas não fazem uso de produtos ou crédito.

...seu desempenho afeta , para o bem ou para o mal, o nível de investimento do país, o custo dos financiamentos. Portanto, afeta a trajetória de todos os outros setores. (...) Seus avanços, por outro lado, vão trazer benefício para todos os setores da economia através de crédito mais barato e aumento da capacidade de investimento. Eles alavancam o crescimento. O banco está no meio do processo de mudanças. Pode alargar ou estreitar o caminho do futuro do país.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> AMARAL FILHO, C. G. V. **Entrevista concedida pelo Assistente de Operações do Banco do Brasil a Marisa Biehl Hamerschmidt**. Curitiba, 26 abr. 2007.

<sup>24</sup> MCKINSEY & COMPANY. **Bancos de Varejo**. In: **Produtividade no Brasil: a chave do desenvolvimento acelerado**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. P. 71-78.

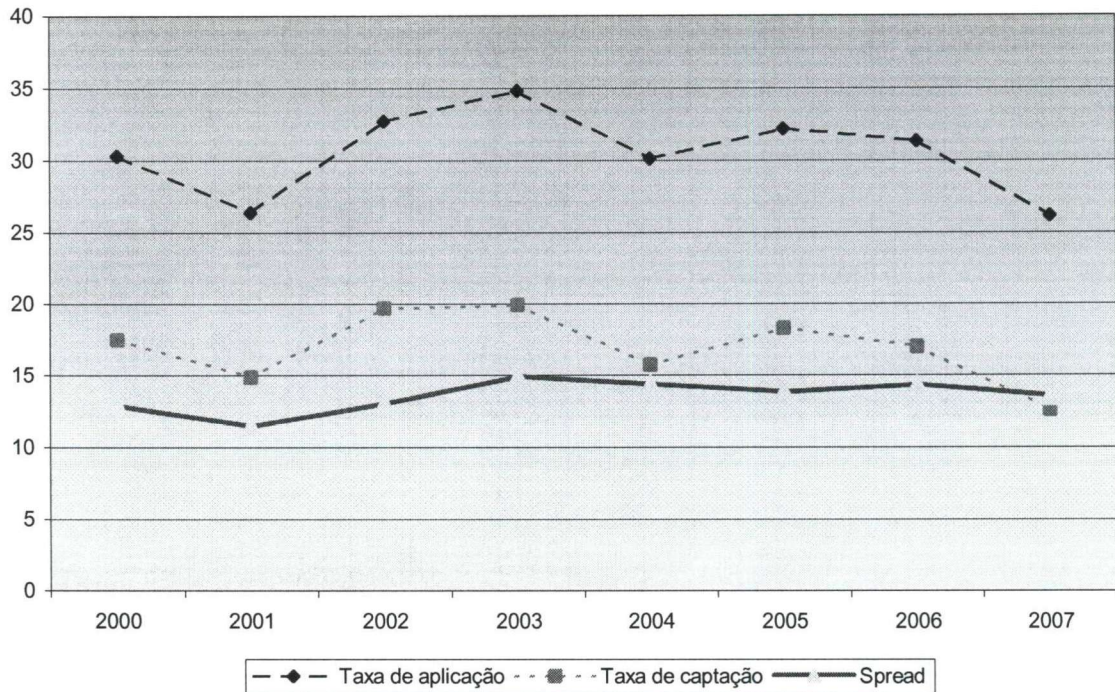
Segundo o estudo, a trajetória histórica dos bancos no Brasil propiciou a criação de mecanismos eficientes e rentáveis num período em que a economia brasileira tinha como marca invariável a inflação. Após este período, todavia, surgiu a necessidade de transformações estruturais, que fizessem frente à nova realidade econômica do país e à recente configuração do setor, caracterizada por normas mais rigorosas e entrada de capital estrangeiro.

Entretanto, embora o novo cenário tenha apresentado desafios ao mercado bancário, sua capacidade de adaptação parece ter se sobressaído, haja vista a elevada lucratividade obtida no segmento em períodos recentes. Como mostra o gráfico abaixo, o spread dos bancos, ou seja, a diferença entre as taxas de juros de aplicação e as de captação, incluindo o custo, o lucro e o risco das operações de crédito, manteve-se no patamar de 10 a 15% ao ano entre o período de 2000 a 2007. Por outro lado, as taxas de captação acompanham as de aplicação e vêm demonstrando ligeira queda, sobretudo após meados de 2006.<sup>25</sup> Tais dados revelam a capacidade da indústria bancária em promover ajustes, adequar-se às condições de mercado e garantir resultados financeiros favoráveis a cada fechamento de balanço.

---

<sup>25</sup>BACEN. **Taxas de aplicação, captação e spread PJ.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/ftp/depec/NITJ200707.xls>> Acesso em: 20 ago. 2007.

GRÁFICO 5 - SPREAD BANCÁRIO (% a.a.)



FONTE: BACEN

Embora exista a constatação de eficiência por parte do segmento bancário, o ritmo veloz das mudanças e a competitividade do setor sugerem constante atenção aos processos que envolvem a condução do negócio. Neste sentido, a fim de promover uma reestruturação interna e dar continuidade ao bem-sucedido curso de suas atividades, torna-se basilar que os bancos alterem rotinas e invistam em tecnologia, de modo a propiciar o aproveitamento da capacidade, escala e qualificação da mão-de-obra. “O banco brasileiro no futuro terá menos agências, mais computadores, mais funcionários, serviços mais baratos e novos produtos de crédito, e muito, muito mais clientes.”<sup>26</sup> Para concretizar tal projeção, as atividades de retaguarda, exclusivamente centrada em processos burocráticos, como a análise de crédito e o estudo de operações, devem ser realizadas em centrais especializadas a fim de se obter ganhos de escala. Igualmente, a sistematização e disponibilização de dados creditícios, por meio de redes de informática, pode contribuir para reduzir o custo e facilitar o exame do histórico dos demandantes de crédito.

<sup>26</sup> Ibid. P. 89.

Os procedimentos adotados no Banco do Brasil neste sentido, especificamente no que tange à concessão de crédito por meio da FINAME EMPRESARIAL, visam uniformizar os processos, garantir a qualidade do crédito e atender o cliente de forma satisfatória. Logo, estabeleceu-se uma ordenação de fluxo único, no qual a proposta do cliente é enviada via sistema informatizado para a instância responsável pelo cálculo da capacidade de pagamento, ou a análise do projeto, e o estudo da operação, sendo liberada, após a conclusão do trabalho, para o escalão responsável pela decisão sobre a autorização do crédito, conforme informações obtidas em entrevista realizada com funcionário do setor de crédito do banco.<sup>27</sup>

Após a entrega da documentação pertinente, a agência verifica qual é o método operacional aplicado ao bem a ser financiado – definido pelo BNDES. Existem a sistemática convencional, que trata de financiamentos que exigem prazos superiores ao estabelecido ou cujos equipamentos possuem índice de nacionalização inferiores a 60%, e a sistemática simplificada, empregada nos demais casos. Enquanto a primeira exige consulta prévia ao BNDES e compreende um prazo de 40 a 45 dias para a análise e a liberação dos recursos, caso não exista ausência de documentação ou outro imprevisto, a segunda tem procedimentos mais elementares e aprova o crédito num período de 20 a 30 dias.

### **3. Financiamento FINAME EMPRESARIAL – um estudo de caso em Curitiba**

#### **3.1 Caracterização da pesquisa**

A presente pesquisa pretende reproduzir as percepções de empresários contratantes da linha FINAME EMPRESARIAL, no que tange às condições do financiamento, ao atendimento prestado pelo banco que intermediou o crédito, bem como aos benefícios econômicos obtidos após a aquisição do equipamento para a empresa. A delimitação espacial da pesquisa abrange a capital Curitiba, com foco em

---

<sup>27</sup> AMARAL FILHO, op. cit.

clientes de agências do Banco do Brasil na cidade, sendo seu recorte temporal o período de janeiro de 2005 a maio de 2007.

Quanto à metodologia, o estudo apresenta natureza descritiva, objetivando investigar as características do fenômeno – a concessão de crédito para investimento – e apresentar variáveis – porte da empresa, valor do empréstimo, finalidade do crédito, setor de atuação – pertinentes na definição do cenário ao qual pertence a objeto de análise. De modo que se pretendeu realizar um levantamento de opiniões e atitudes da população estudada relativamente à determinada situação. Assim, optou-se pela abordagem qualitativa, que, de acordo com NEVES, prioriza reduzir a distância entre teoria e dados num específico corte temporal-espacial, valorizando o contexto e vinculando o conhecimento teórico ao fenômeno com o referencial de interpretação do pesquisador.<sup>28</sup>

Nestes termos, o propósito foi revelar o processo dinâmico experimentado pelo grupo que fez uso da FINAME EMPRESARIAL e, ao mesmo tempo, de entender as suas particularidades. Dentro da pesquisa científica considerada qualitativa, o estudo de caso é uma modalidade que tem por objeto uma situação contemporânea particular, na qual o fenômeno e o contexto se interpõem, fazendo uso de proposições teóricas para realizar o trabalho de coleta e análise de dados. Conforme aponta NEVES,

O objeto do estudo de caso, por seu turno, é a análise profunda de uma unidade de estudo. (...) tem se tornado a modalidade preferida daqueles que procuram saber como e por que certos fenômenos acontecem (...) ou quando os fenômenos analisados são atuais e só fazem sentido dentro de um contexto específico.<sup>29</sup>

De tal maneira que, neste trabalho acadêmico, se tratou como contexto a realidade específica de clientes do Banco do Brasil na cidade de Curitiba que contrataram a FINAME EMPRESARIAL, os quais podem ser considerados representativos ou típicos, conforme a abordagem de YIN<sup>30</sup>, haja vista encontrarem-se

---

<sup>28</sup> NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v.1, n. 3, 2º. sem./1996.

<sup>29</sup> NEVES, op. cit., pág. 3.

<sup>30</sup> YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

inseridos num mercado competitivo e realizarem o financiamento num banco comercial com amplas carteiras de clientes. Por outro lado, o fenômeno considerado foi a conjuntura econômica brasileira e sua necessidade de crescimento por meio de investimento produtivo.

Portanto pretendeu-se corroborar a teoria econômica pertinente ao tema através do conjunto particular de resultados encontrados, sem contudo promover generalizações estatísticas para todo o universo de empresários que obtiveram o financiamento. Isto significa que se estabeleceram parâmetros de análise sem pretender a generalização dos resultados obtidos para cenários de dimensão mais ampla ou para a realidade econômica brasileira como um todo. Em contrapartida, faz-se uso de trabalhos acadêmicos precedentes relativos à temática, com o propósito de efetuar a confrontação de realidades, experiências e percepções dos agentes tomadores de financiamento.

Não obstante ao seu caráter qualitativo, a pesquisa empreendida necessitou de aportes quantitativos na elaboração do questionário, de modo a permitir a identificação de variáveis representativas do fenômeno, bem como na verificação e tabulação dos dados coletados, através da distribuição de frequências dos eventos.

Como instrumento de coleta de dados, o questionário utilizado buscou obter informações acerca do fenômeno com perguntas fechadas de respostas excludentes (por exemplo: o investimento no projeto utilizou recursos próprios? Sim ou não?) e de respostas múltiplas constituídas em forma de escala (por exemplo: qual é a sua opinião sobre o prazo do financiamento? Ruim, regular, bom, muito bom ou excelente?). A elaboração do questionário<sup>31</sup> fundamentou-se num conteúdo que remete a fatos (dados concretos) e a crenças (fenômenos subjetivos), em número adequado ao tempo e interesse dos respondentes, tendo como modelo um trabalho investigativo similar realizado anteriormente<sup>32</sup> e buscando avaliar tanto o serviço prestado pelo banco e as características do processo de obtenção do financiamento, quanto a satisfação do cliente após ter sua demanda atendida.

---

<sup>31</sup> GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas, 1999. Págs. 128-138.

<sup>32</sup> ELACHE, F. L. **Qualidade do atendimento aos clientes do programa Brasil Empreendedor em Curitiba/PR**. Porto Alegre, 2003. 183 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Já a forma de aplicação das perguntas se deu através de contato direto, haja vista a necessidade de criar um clima de confiança com o entrevistado e obter maior êxito na pesquisa. Em tal método, afirma RICHARDSON, "...há menos possibilidade de os entrevistados não responderem o questionário (...) No contato direto, o pesquisador pode explicar e discutir os objetivos da pesquisa e do questionário, responder dúvidas que os entrevistados tenham em certas perguntas."<sup>33</sup> Além disso, em se tratando de assunto bancário relativo à conta corrente, saldos e operações financeiras, e sujeito à Lei Complementar no. 105/2001 (sigilo bancário) dentro do Sistema Financeiro Nacional, as perguntas necessitavam da aplicação presencial, com cortesia e certeza de confiabilidade, de maneira a não constranger o entrevistado.

### 3.2 Especificidades das empresas contratantes da FINAME EMPRESARIAL

Ao todo, na cidade de Curitiba, doze empresas realizaram o financiamento FINAME EMPRESARIAL com intermediação do Banco do Brasil durante o período avaliado, das quais apenas duas relutaram em responder às questões da pesquisa. Como este trabalho de pesquisa acadêmica trata-se de um estudo de caso, pretende-se desvendar a realidade particular de clientes de varejo, sob constituição de pessoa jurídica e tomadores de crédito com a finalidade de incrementar a atividade econômica no espaço geográfico regional.

Dentre as empresas que contrataram financiamento dentro da linha FINAME EMPRESARIAL junto ao Banco do Brasil em Curitiba no período proposto, os três principais ramos de atividade econômica estão contemplados: indústria, comércio e serviços. A referida divisão se faz com base na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), realizada pelo IBGE e adotada pela Receita Federal com finalidades fiscais.

Chama a atenção, no resultado obtido, a preponderância de empreendimentos do setor de comércio (70%) como tomadores do crédito da FINAME EMPRESARIAL. Em contrapartida, a indústria (10%) figura como o setor de menor expressão na aquisição deste financiamento. Neste sentido, cabe questionar se o fato

---

<sup>33</sup> RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985. P. 149.

do setor secundário não tomar crédito para investimento produtivo indica o seu enfraquecimento na economia local e se a atividade terciária consiste na principal fonte de renda para a população curitibana. De fato, segundo dados disponibilizados pelo Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba (IPPUC), no ano de 2005, 38,21% da atividade econômica curitibana concentrava-se nos serviços, enquanto 37,46% cabia ao comércio e apenas 9,10% dizia respeito à indústria.<sup>34</sup>

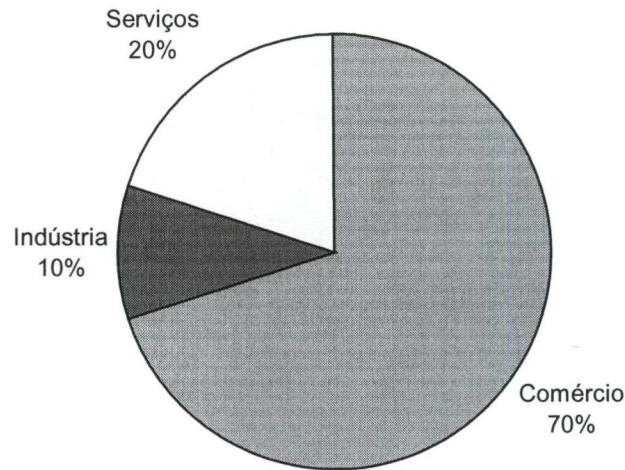
Embora exista a prevalência de financiamentos para o setor de comércio e serviços, de acordo com alguns estudiosos, tais atividades necessitam de menos capital para investimento do que a indústria. Conforme BEDÊ, no comércio ou nos serviços existe baixa necessidade de tecnologia avançada e dispêndio de grandes somas de capital. Assim, torna-se mais fácil iniciar e conduzir um negócio voltado a estes setores em face da ausência de recursos financeiros e conhecimento especializado.

TABELA 1 – SETOR DA EMPRESA

Setor da empresa	Frequência Absoluta
Comércio	7
Indústria	1
Serviços	2
Total	10

<sup>34</sup> IPPUC. **Estabelecimentos, segundo atividades econômicas, em Curitiba – 2005**. Disponível em: <[http://ippucnet.ippuc.org.br/Bancodedados/Curitibaemdados/Curitiba\\_em\\_dados\\_Pesquisa.asp](http://ippucnet.ippuc.org.br/Bancodedados/Curitibaemdados/Curitiba_em_dados_Pesquisa.asp)> Acesso em: 8 nov. 2007.

GRÁFICO 6 - SETOR AOS QUAL PERTENCEM AS EMPRESAS PESQUISADAS



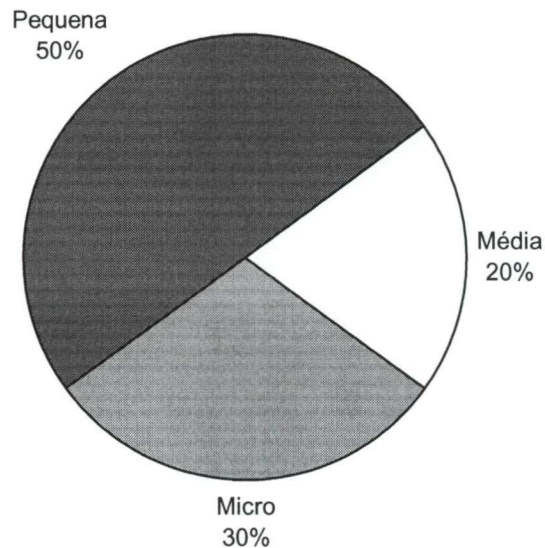
FONTE: pesquisa de autoria própria

Quanto à classificação do porte da empresa, seguindo os parâmetros definidos pelo próprio BNDES, a pesquisa averiguou que a maior parcela dos clientes que contrataram o crédito consiste em pequenas empresas (50%), sendo 30% delas microempresas e 20% de porte médio. Ou seja, metade das empresas possui faturamento anual de R\$ 1.200 mil a R\$ 10.500 mil. Enquanto três delas apresentam receita de até R\$ 1.200 mil por ano e duas delas superior a R\$ 10.500 mil e inferior ou igual a R\$ 60 milhões anualmente. Ressaltando que todas fazem parte do segmento de varejo do banco, caracterizado por menores volumes negociais e rentabilidade.

TABELA 2 – PORTE DA EMPRESA

Porte da empresa	Frequência Absoluta
Micro	3
Pequena	5
Média	2
Total	10

GRÁFICO 7 - PORTE DAS EMPRESAS TOMADORAS DE CRÉDITO



FONTE: pesquisa de autoria própria

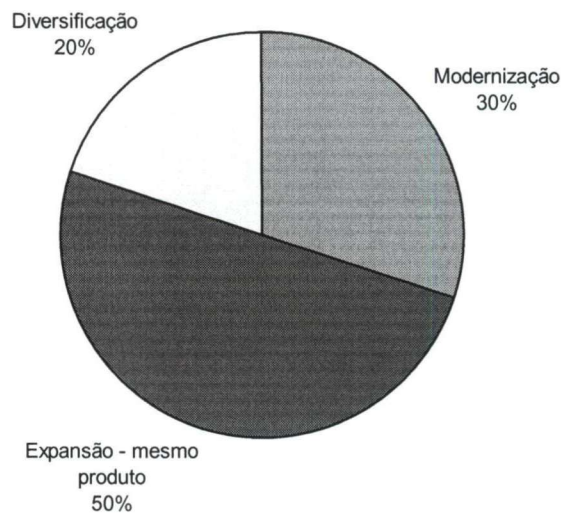
Relativamente à finalidade do crédito, a expansão na capacidade produtiva foi citada como principal motivo entre a maior parte das entrevistadas (50%) para a realização de investimentos. Seguida pelo objetivo de se efetuar modernização dos equipamentos (30%) e diversificação da produção (20%). Tais propósitos são associados às boas perspectivas de crescimento projetadas para o país, uma vez que a possibilidade de expansão do consumo move o empresariado a buscar a aquisição ou substituição de máquinas e equipamentos.

Por outro lado, a implantação do negócio ou a reposição de peças não foram apontadas pelas empresas como finalidade do financiamento. Isto revela que, de fato, existe maior dificuldade de obtenção de crédito por parte de firmas iniciantes. Do mesmo modo, mostra que as empresas consultadas têm maior interesse em modernizar seu capital fixo do que simplesmente substituí-lo por peças de mesma condição tecnológica.

TABELA 3 – PARA QUE FINALIDADE UTILIZOU O CRÉDITO

Finalidade	Frequência Absoluta
Implantação do negócio	0
Modernização	3
Reposição	0
Expansão com mesmo produto	5
Diversificação da produção	2
Total	10

GRÁFICO 8 - FINALIDADE DO CRÉDITO



FONTE: pesquisa de autoria própria

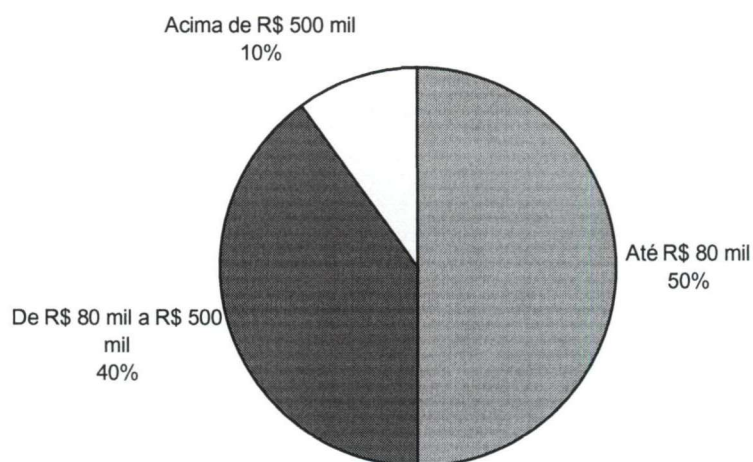
Acerca dos valores emprestados, metade das empresas contratou até R\$ 80 mil, sendo que 40% financiaram entre R\$ 80 a R\$ 500 mil e apenas 10% acima de R\$ 500 mil. Não obstante o valor emprestado, 70% dos empresários revelaram que fizeram a opção pela FINAME EMPRESARIAL dadas as condições vantajosas da linha. Enquanto 30% responderam que não tinham outra opção no momento em que necessitaram dos recursos. Diante destas considerações, nota-se que as instituições financiadora e repassadora mostram real interesse em ampliar o financiamento ao

empresário privado, com desembolsos para todos os setores produtivos, a empresas de diversos os portes, buscando assim democratizar o acesso ao crédito e fazê-lo com garantia de qualidade e baixo risco para o sistema.

TABELA 4 – VALOR DO FINANCIAMENTO

Valor do financiamento	Frequência Absoluta
Até R\$ 80 mil	5
De R\$ 80 mil a R\$ 500 mil	4
Acima de R\$ 500 mil	1
Total	10

GRÁFICO 9 - VALOR DO FINANCIAMENTO OBTIDO

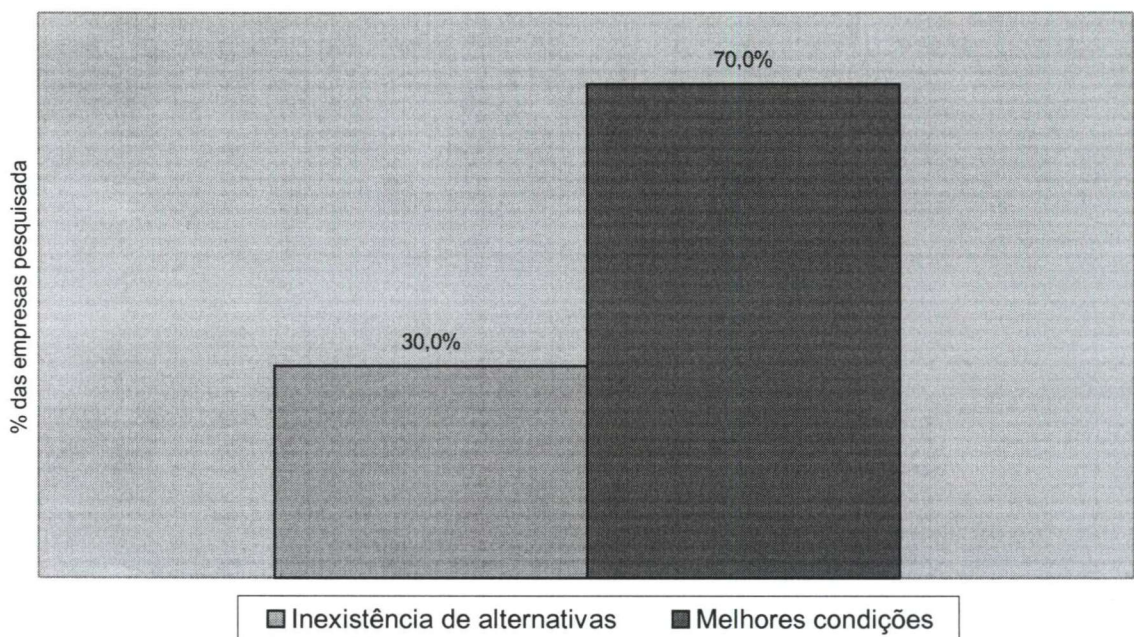


FONTE: pesquisa de autoria própria

TABELA 5 – POR QUE VOCÊ OPTOU PELA FINAME

Motivo da escolha	Frequência Absoluta
Orientação do gerente do banco	0
Era a única linha que financiava o meu projeto	3
Oferecia melhores condições (taxa, prazo, garantia) que outras linhas	7
Total	10

GRÁFICO 10 - MOTIVO DA ESCOLHA PELA FINAME EMPRESARIAL



FONTE: pesquisa de autoria própria

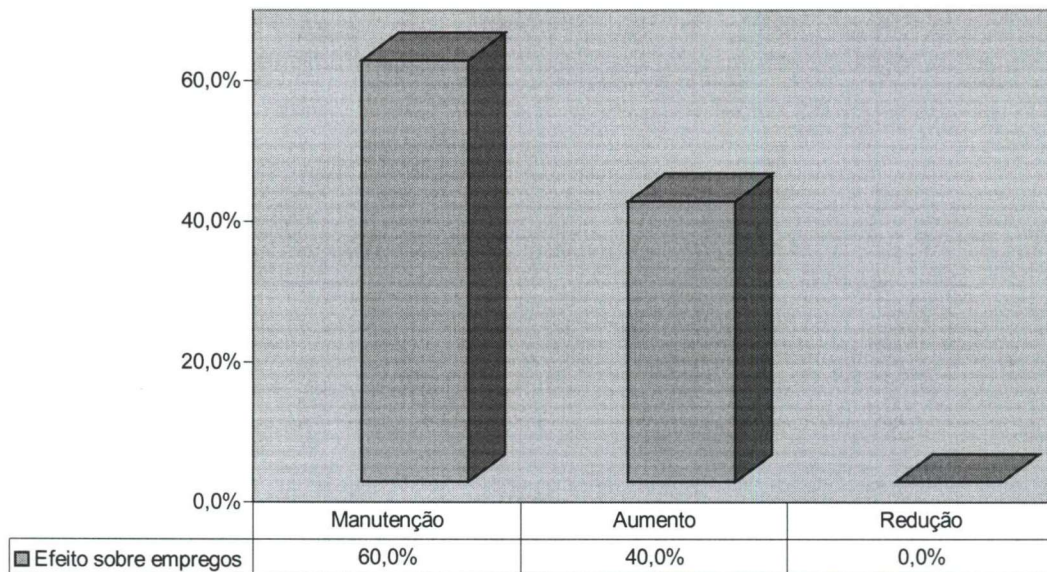
Outro questionamento relevante no que tange à disponibilização de recursos direcionados ao incremento produtivo diz respeito à geração e à manutenção de empregos diretos nos empreendimentos beneficiados, já que uma das metas propostas pelo programa da linha estudada consiste na ampliação de oferta de trabalho. Segundo os entrevistados, houve manutenção do emprego em 60% das empresas financiadas e geração de novos postos em 40% delas. Já a redução de vagas não foi observada em nenhuma firma. Tais fatos revelam que o crédito cumpre, parcialmente, seu propósito,

na medida em que promove o dinamismo econômico através da expansão produtiva com criação de novos empregos.

TABELA 6 – EFEITO SOBRE EMPREGOS

Efeito sobre empregos	Frequência Absoluta
Manteve os empregos diretos	6
Reduziu os empregos diretos	0
Aumentou os empregos diretos	4
Total	10

GRÁFICO 11 - EFEITO SOBRE EMPREGO NAS EMPRESAS TOMADORAS DE CRÉDITO



FONTE: pesquisa de autoria própria

Prosseguindo com a pesquisa, os questionamentos passam a se dividir em duas categorias: qualidade do crédito e do atendimento prestado pelo banco e qualidade dos benefícios obtidos pela empresa após a realização do financiamento. Assim, espera-se traçar um panorama característico da atuação de instituições federais, como o BNDES e o Banco do Brasil, bem como verificar o reflexo da concessão de crédito em agentes locais propulsores do desenvolvimento regional.

### 3.3 Qualidade do crédito

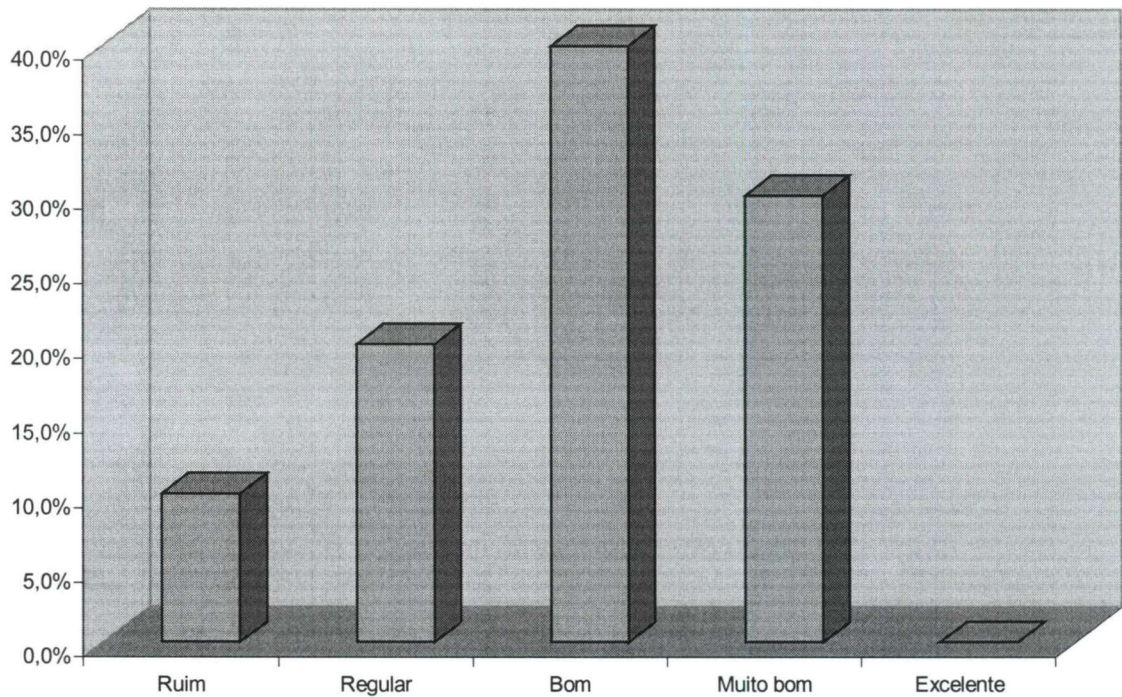
Segundo as pesquisas anteriormente produzidas e publicadas pelo SEBRAE, as reclamações por parte do empresariado alusivamente à dificuldade de obtenção de crédito concentram-se no baixo volume emprestado, nos altos custos (taxa de juros, tarifas e encargos), no excesso de garantias exigidas, no prazo de pagamento exíguo, bem como na demasiada burocracia que envolve o processo e nos critérios adotados para avaliar a viabilidade dos projetos e conceder o financiamento demandado. Contudo, o que se observa entre os empresários curitibanos que colaboraram com a presente pesquisa é uma discordância de opiniões sobre os temas com seus congêneres paulistas, ao menos no que se refere à linha do BNDES da qual se valeram.

Relativamente ao volume emprestado, os entrevistados mostraram-se satisfeitos – com 40% deles classificando o valor recebido como bom e 30% deles considerando-o muito bom. Neste aspecto, a instituição repassadora avalia o custo do bem a ser adquirido no mercado, a quantia utilizada como capital próprio pelo tomador e sua capacidade de pagamento, financiando a empresa de modo a não comprometer seu orçamento. Assim sendo, o empresário beneficiado tende a aprovar a análise realizada pelo banco e o valor obtido.

TABELA 7 – CONCEITO SOBRE O VALOR RECEBIDO

Valor recebido	Frequência Absoluta
Ruim	1
Regular	2
Bom	4
Ótimo	3
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 12 - QUALIDADE DO CRÉDITO – VALOR RECEBIDO



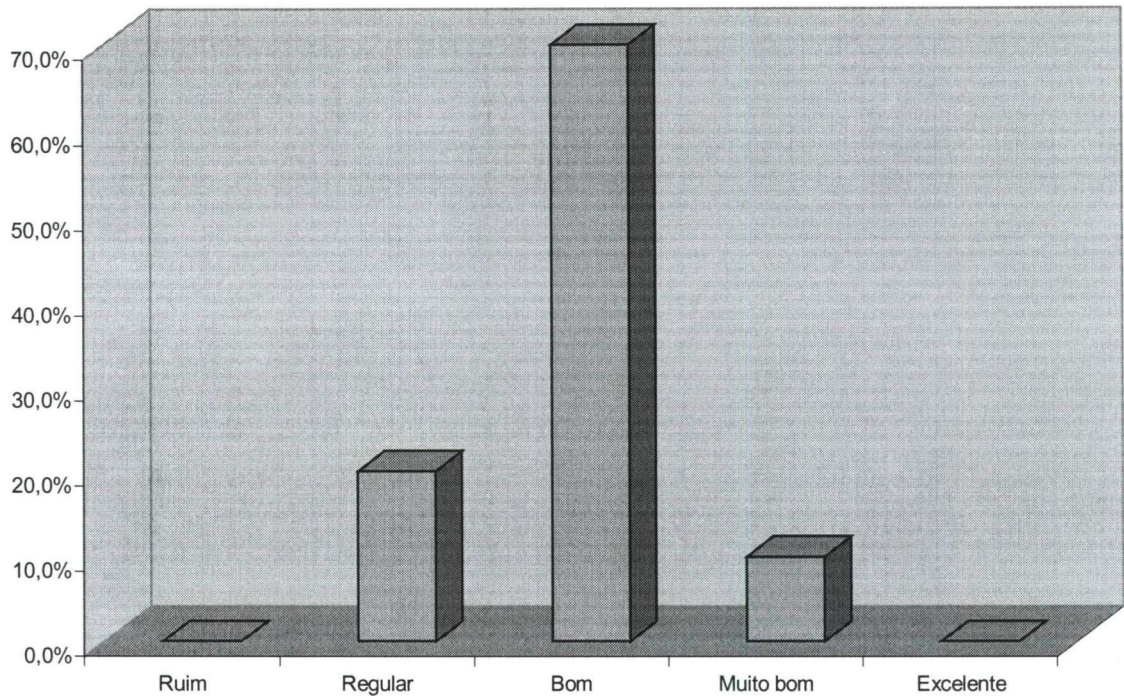
FONTE: pesquisa de autoria própria

Quanto às garantias exigidas, a modalidade de crédito se utiliza, obrigatoriamente, da alienação fiduciária do próprio equipamento financiado, ficando a critério do banco a solicitação de outras coberturas. Em muitos casos, com base no exame do potencial do cliente, não há necessidade de garantias adicionais. Provavelmente tal facilidade levou os empresários pesquisados a abonar o nível de exigência da instituição bancária com relação às garantias – 70% deles o consideram bom.

TABELA 8 – CONCEITO SOBRE AS GARANTIAS EXIGIDAS

Garantias exigidas	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	2
Bom	7
Ótimo	1
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 13 - QUALIDADE DO CRÉDITO – GARANTIAS EXIGIDAS



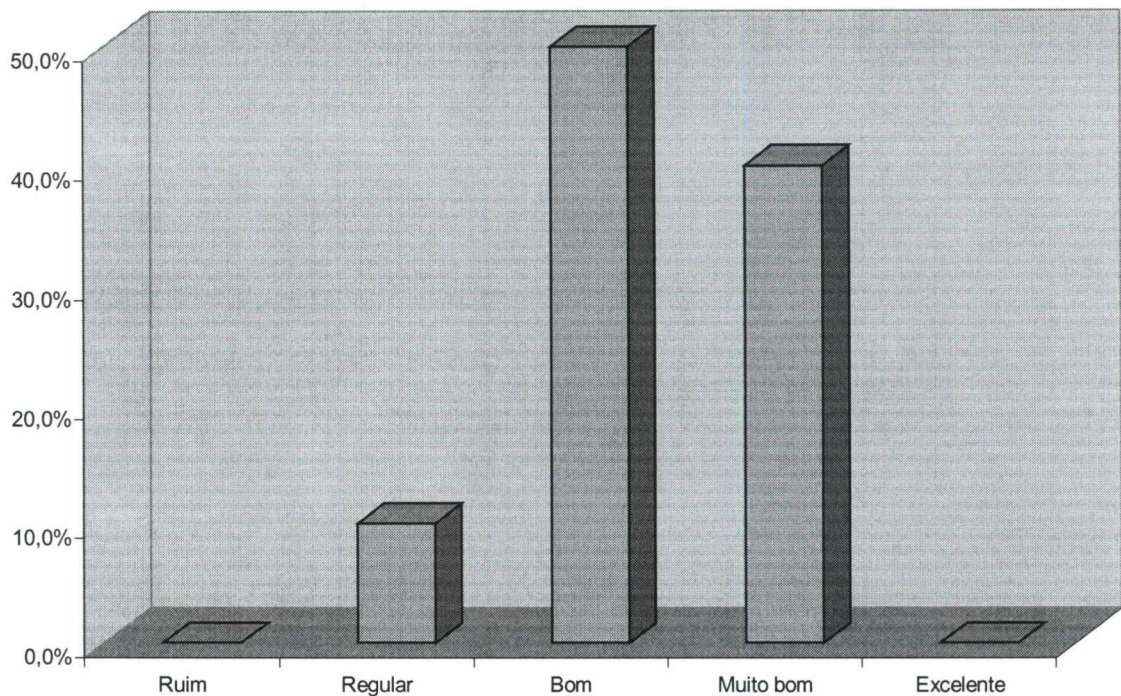
FONTE: pesquisa de autoria própria

Ao mesmo tempo, o valor da parcela a ser restituído também foi objeto de aprovação por parte das empresas tomadoras da FINAME EMPRESARIAL. Dos dez entrevistados, nove atribuíram conceito de bom ou muito bom à quantia mensal acordada em contrato. Certamente, um dos motivos destas opiniões trata-se da criteriosa análise procedida antes da aprovação do crédito, pois nela se calcula um valor médio que não onere demasiadamente o cliente, de maneira a diminuir os riscos de inadimplência para o banco. Destarte, com a obtenção do financiamento, o cliente se vê em condições de implementar seu projeto de negócio, auferir maior lucratividade e realizar os pagamentos devidos ao banco sem maiores contratempos.

TABELA 9 – CONCEITO SOBRE O VALOR DA PARCELA

Valor da parcela	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	1
Bom	5
Ótimo	4
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 14 - QUALIDADE DO CRÉDITO – VALOR DA PARCELA



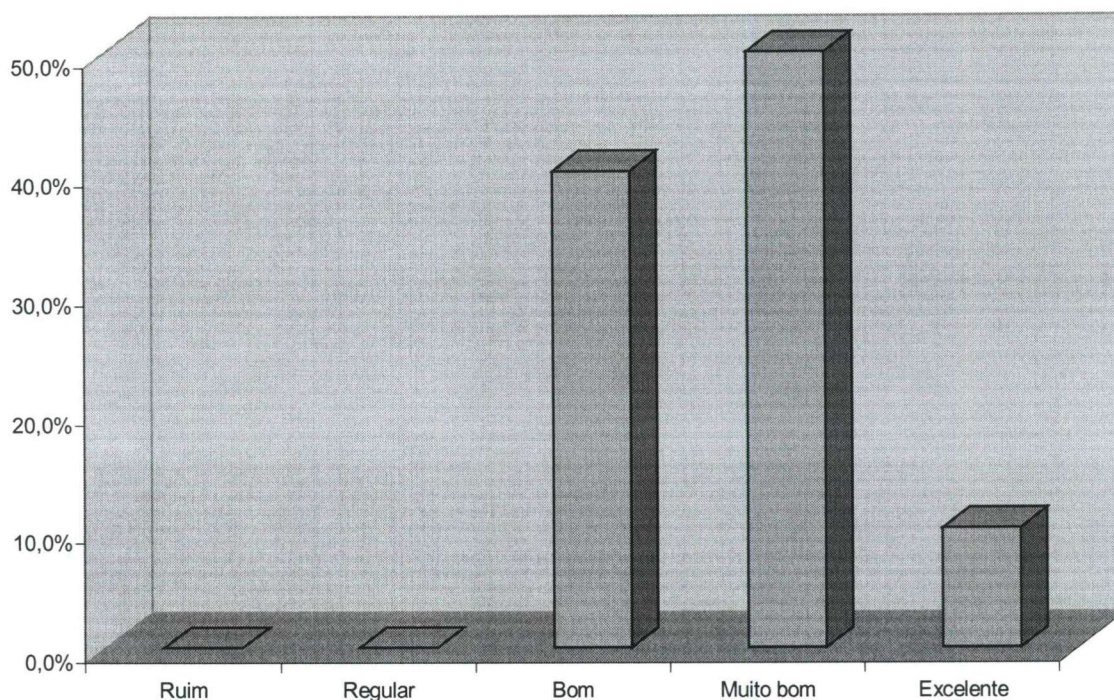
FONTE: pesquisa de autoria própria

Quanto ao prazo de carência e de pagamento, a situação não é diferente, já que o credor tem interesse em assegurar ao cliente um vencimento adequado a regular execução de seus compromissos financeiros. Assim, no quesito carência, a totalidade dos empresários a considerou entre boa e excelente. Já em menção ao prazo total do financiamento, oito o observam como bom ou muito bom e dois deles o classificam como regular.

TABELA 10 – CONCEITO SOBRE O PRAZO DE CARÊNCIA

Prazo de carência	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	0
Bom	4
Ótimo	5
Excelente	1
Total	10

GRÁFICO 15 - QUALIDADE DO CRÉDITO – PRAZO DE CARÊNCIA

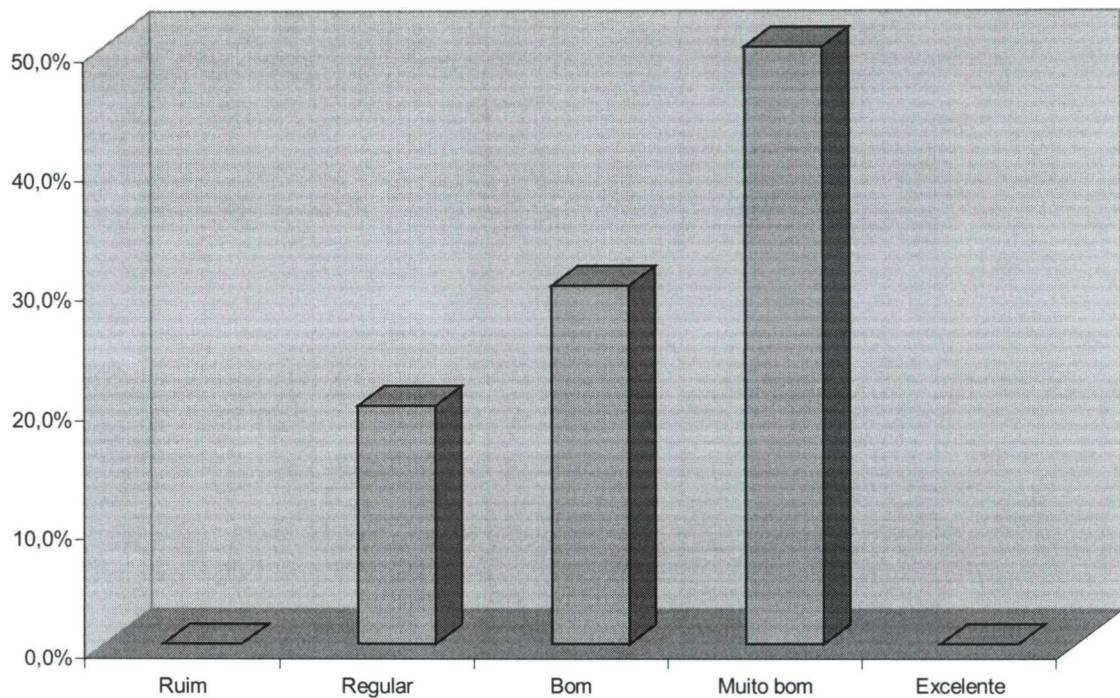


FONTE: pesquisa de autoria própria

TABELA 11 – CONCEITO SOBRE O PRAZO DO FINANCIAMENTO

Prazo de carência	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	2
Bom	3
Ótimo	5
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 16 - QUALIDADE DO CRÉDITO – PRAZO DO FINANCIAMENTO



FONTE: pesquisa de autoria própria

Num financiamento de longo prazo, rotineiramente, a instituição financeira avalia a saúde financeira da empresa e, portanto, variáveis como valor emprestado e da parcela e tempo de reembolso e carência relacionam-se ao potencial de pagamento inferido a partir da análise de crédito. Nesta, a liquidez do negócio é medida com base nas entradas (fontes) e saídas (usos) apresentadas em documento contábil. Segundo SCHRICKEL, a liquidez corresponde à capacidade de liquidar os compromissos de forma pontual, com contínua conversão de ativos e passivos a curto prazo. Assim, conclui-se que o ciclo operacional da empresa determina sua capacidade de realização de novos investimentos, na medida em que “... é apenas desempenhando seu objetivo social no dia-a-dia que as empresas conseguem materializar seus planos de longo prazo e sua própria longevidade...”<sup>35</sup>

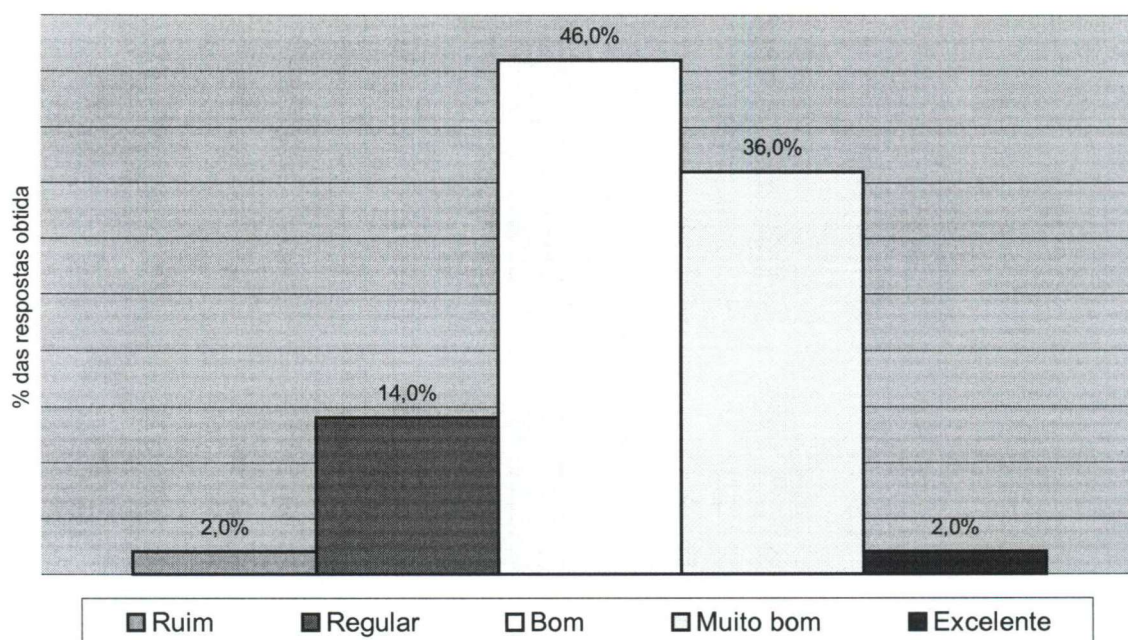
Outra forma de verificar se é possível conceder crédito ao cliente e definir as variáveis acima relacionadas, trata-se da análise do fluxo de caixa apresentado pela

<sup>35</sup> SCHRICKEL, W. K. *Análise de Crédito*. São Paulo: Atlas, 1998. P. 229.

empresa. SCHRICKEL considera que informações como fontes operacionais – ou geração interna de recursos, usos não discricionários – ou pagamentos obrigatórios, caixa antes de empréstimos – ou recursos sobre os quais a empresa pode decidir, e geração líquida de caixa – ou saldo final da conta caixa, são subsídios para a avaliação do uso de capital próprio e de terceiros nas aplicações da empresa, bem como da capacidade de gerenciamento dos recursos emprestados por parte de seus administradores.

As empresas pesquisadas passaram por estas apreciações e obtiveram o financiamento almejado. Diante das respostas acima, conclui-se que o cliente cuja demanda se fez atendida, vê a qualidade do crédito como satisfatória. Numa média de todos os quesitos apresentados neste tópico, 46% das respostas acerca dos procedimentos adotados sugerem conceito bom, enquanto 36% resultam em muito bom, 14% em regular, 2% em ruim e 2% em excelente.

GRÁFICO 17 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES À QUALIDADE DO CRÉDITO



FONTE: pesquisa de autoria própria

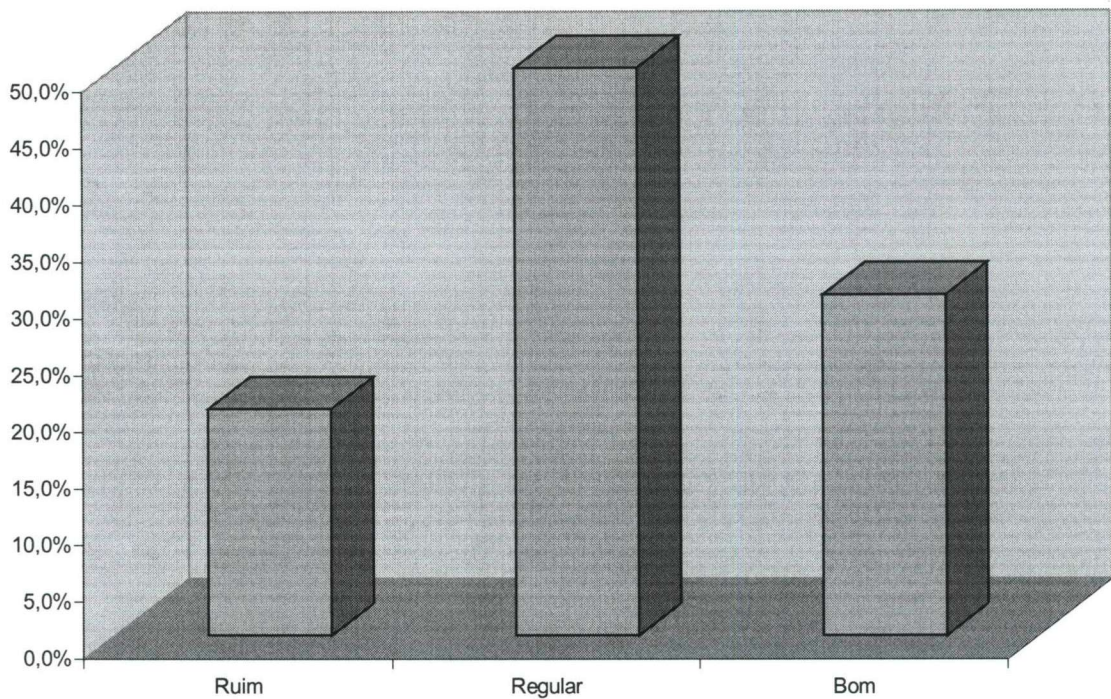
### 3.4 Qualidade do atendimento

Continuando com o propósito de averiguar a opinião do empresariado em relação ao processo que envolve a concessão de crédito, aborda-se, neste tópico a qualidade no atendimento prestado pelo Banco do Brasil. Alusivamente ao tempo para liberação dos recursos, a pesquisa evidenciou certo descontentamento, já que sete dos dez empresários beneficiados com o crédito da FINAME EMPRESARIAL o conceituaram como ruim ou regular. Neste aspecto, vale ressaltar que o tempo para autorização do financiamento varia de acordo com projeto apresentado pelo cliente, pois em algumas situações se faz preciso uma consulta prévia ao BNDES. Outras vezes, há demora na liberação do crédito em razão da ausência de documentos ou informações pertinentes para a apreciação de viabilidade e capacidade de pagamento. Conforme informações colhidas junto a funcionários, no núcleo do Banco do Brasil que realiza tais análises, o tempo médio de finalização de um processo sem consulta prévia ao BNDES corresponde a três ou quatro semanas. Já com a necessidade de parecer por parte do financiador, o período se estende por mais de um mês.

TABELA 12 – CONCEITO SOBRE O TEMPO DE LIBERAÇÃO

Tempo de liberação	Frequência Absoluta
Ruim	2
Regular	5
Bom	3
Ótimo	0
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 18 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – TEMPO PARA LIBERAÇÃO DOS RECURSOS



FONTE: pesquisa de autoria própria

Em se tratando da exigência de documentação por parte do banco repassador, a clientela apresentou reclamações, confirmando a investigação de BEDÊ<sup>36</sup> no que tange ao processo burocrático que envolve a liberação de recursos com vistas ao investimento produtivo. Segundo 50% dos entrevistados, a quantidade dos documentos demandados é vista como regular, enquanto 10% deles a vêem como ruim.

Além do documento que configure uma proposta de financiamento, o cliente deve apresentar Contrato Social ou Estatuto, Balanço Patrimonial ou Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) referente ao último ano, balancete com defasagem máxima de 3 meses (se a firma for optante pelo regime de tributação Simples, deverá entregar apenas uma relação de vendas brutas dos últimos 36 meses), orçamentos dos bens objeto de financiamento, documentos de propriedade dos bens em garantia e certidões negativas de débitos federais. Tais exigências pretendem subsidiar a análise

<sup>36</sup> BEDÊ, op. cit.

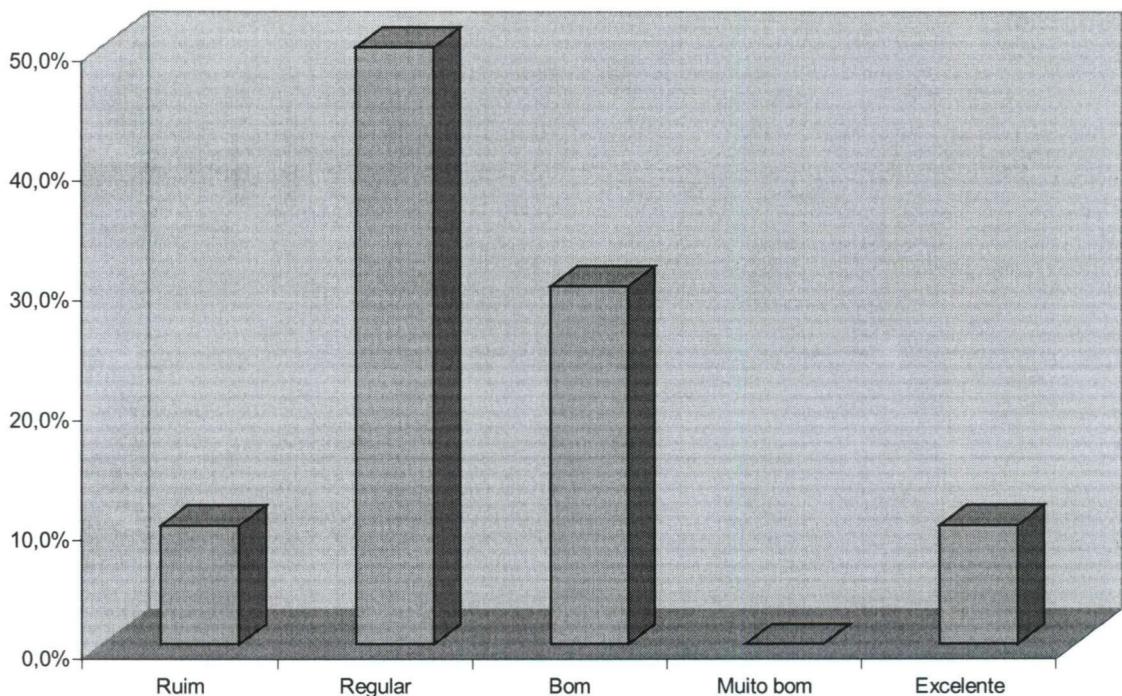
do banco e cumprir requisitos legais na concessão de financiamentos com recursos provenientes do Tesouro Nacional.

Trata-se de um aspecto controverso da concessão de financiamentos, uma vez que tais recursos possuem a característica de recomposição a longo prazo, exigindo critério por parte de quem os empresta. Por outro lado, na ótica do empresariado, a burocracia cria empecilhos na busca do capital necessário para concretizar seus objetivos empreendedores com a agilidade constitutiva do mercado.

TABELA 13 – CONCEITO SOBRE A DOCUMENTAÇÃO

Documentação exigida	Freqüência Absoluta
Ruim	1
Regular	5
Bom	3
Ótimo	0
Excelente	1
Total	10

GRÁFICO 19 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO



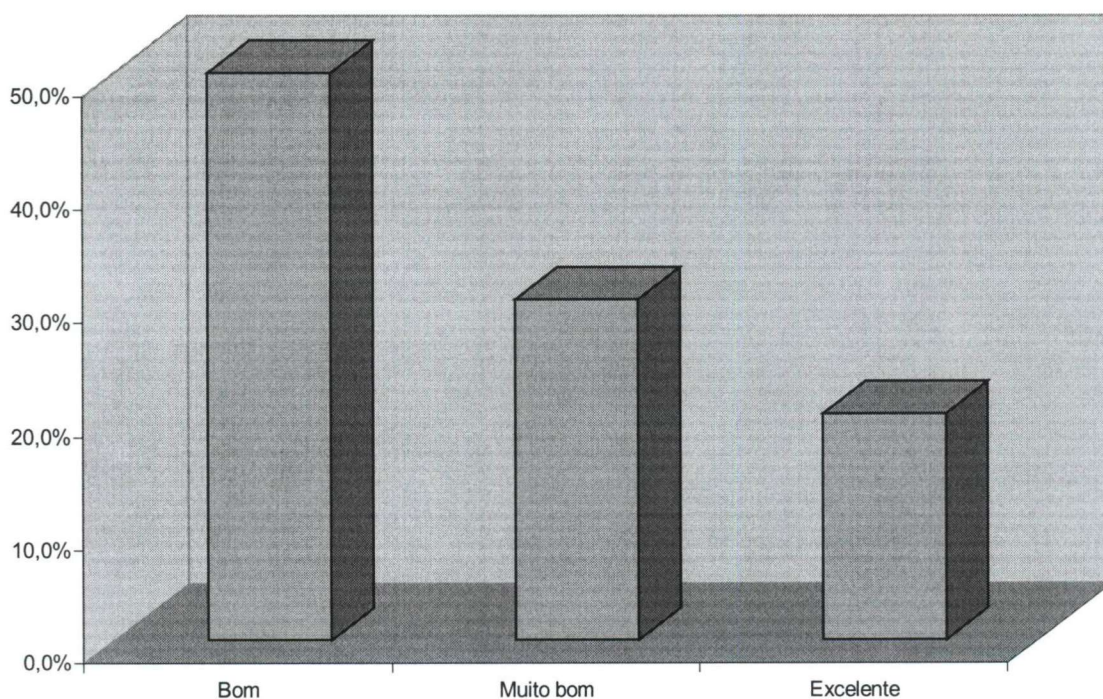
FONTE: pesquisa de autoria própria

Contudo, no que diz respeito ao preenchimento dos formulários encaminhados pelo BNDES ou pelo Banco do Brasil, os clientes afirmaram não encontrar dificuldades – 50% os avaliaram como bom, 30% como muito bom e 20% como excelente. Do mesmo modo, não houve queixa com relação aos esclarecimentos recebidos na agência bancária – todos os tomadores de crédito atribuíram conceitos entre bom e excelente às orientações prestadas por gerentes de contas, assistentes de negócios ou atendentes.

TABELA 14 – CONCEITO SOBRE OS FORMULÁRIOS

Preenchimento dos formulários	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	0
Bom	5
Ótimo	3
Excelente	2
Total	10

GRÁFICO 20 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – COMPREENSÃO DOS FORMULÁRIOS

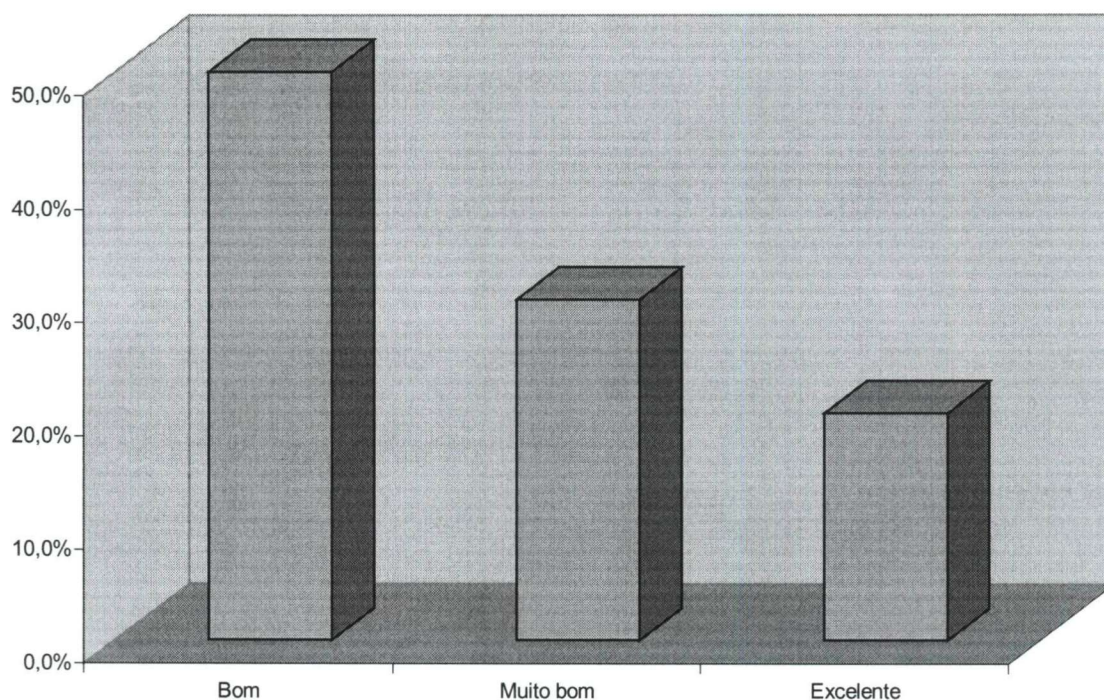


FONTE: pesquisa de autoria própria

TABELA 15 – CONCEITO SOBRE AS ORIENTAÇÕES

Orientações recebidas	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	0
Bom	5
Ótimo	3
Excelente	2
Total	10

GRÁFICO 21 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO – ORIENTAÇÕES RECEBIDAS



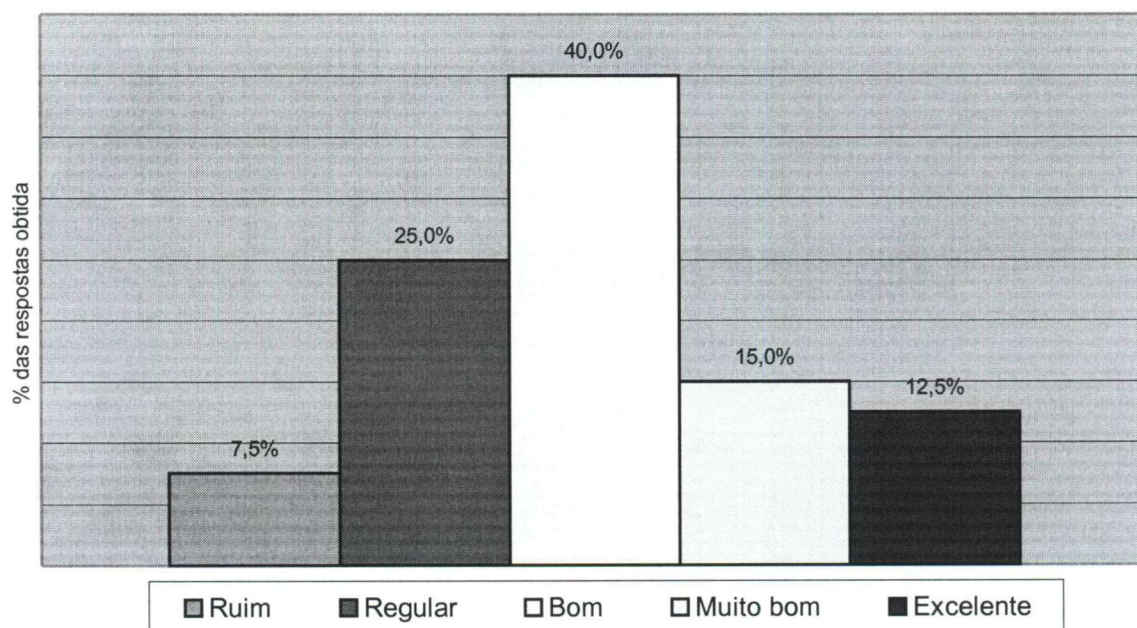
FONTE: pesquisa de autoria própria

De todas as respostas referentes ao tema qualidade no atendimento, 40% tem a classificação bom, 25% regular, 15% muito bom, 12,5% excelente e 7,5% ruim. Isto implica numa queda da avaliação comparativamente ao primeiro ponto da pesquisa, que abordava as condições estabelecidas para contratação de crédito pela FINAME EMPRESARIAL. Quanto ao prazo de financiamento e carência, garantias exigidas, valor da parcela e valor recebido, a média dos conceitos resultou em 46% bom, enquanto o tempo para liberação, a documentação exigida, a compreensão dos formulários e as orientações recebidas do banco foram avaliadas com média de 40%

bom. No entanto, ainda se percebe um elevado grau de satisfação por parte do grupo que alcançou a realização do financiamento.

Em referência à quantidade de documentos exigidos e formulários a se preencher, cabe lembrar que o formalismo faz parte da realidade de toda empresa com o propósito de controlar processos, desenvolver-se e atingir seus objetivos corporativos. Deste modo, demonstrativos contábeis e mapas de análise servem de fonte de informação tanto à firma quanto aos seus emprestadores. Conforme SCHRICKEL, “...talvez não exista empresa que tenha falido ou solicitado concordata, sem que seus balanços já não demonstrassem sensível deterioração de seus elementos, com declínio de sua rentabilidade e liquidez.”<sup>37</sup> Assim, o Banco do Brasil e o BNDES buscam assegurar que os recursos financeiros ofertados não sejam tidos como fundo perdido, ao mesmo tempo que os clientes contratantes da FINAME apresentaram alguma resistência à exigência de documentação, associando-a à burocracia.

GRÁFICO 22 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES À QUALIDADE NO ATENDIMENTO



FONTE: pesquisa de autoria própria

<sup>37</sup> SCHRICKEL, *ibid*, p. 123.

### 3.5 Qualidade dos benefícios obtidos

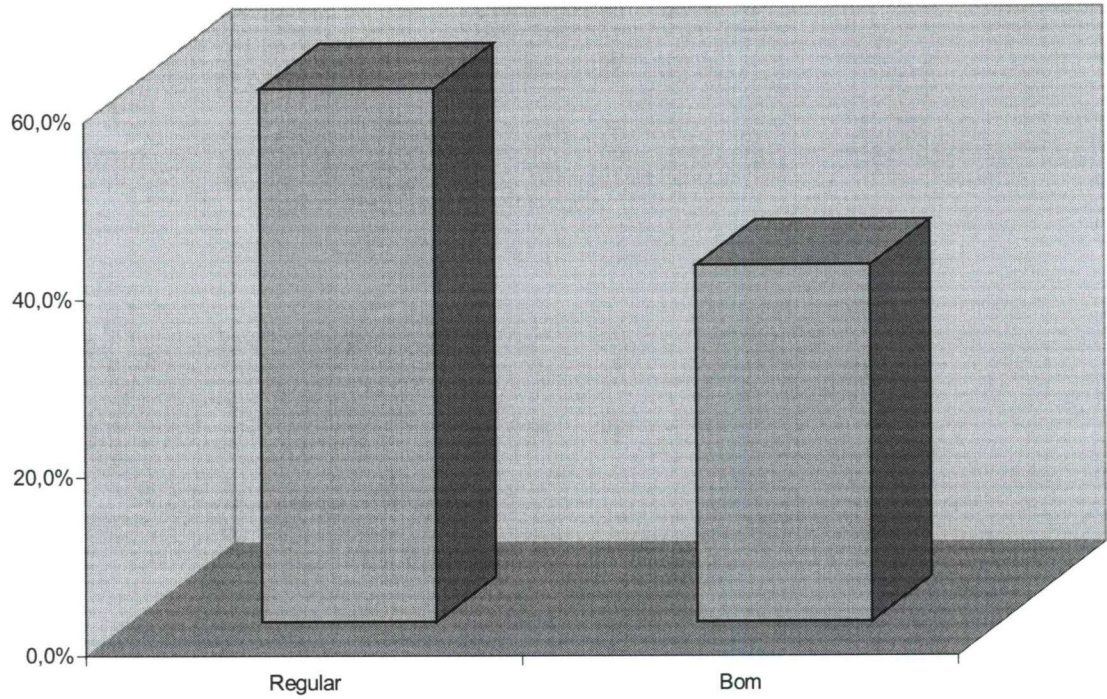
Na pesquisa qualitativa em questão, o empresariado também expôs suas percepções acerca dos benefícios para o negócio alcançados após a tomada de crédito para investimento. Tratam-se de opiniões fundamentadas em sua prática diária, sem a averiguação de documentos contábeis ou comprovações do efetivo retorno econômico obtido pelo acréscimo de capital no empreendimento. Mesmo assim, supondo a fidedignidade das suas declarações, se torna possível examinar as decorrências da aplicação de recursos oriundos do BNDES em pequena parte da iniciativa privada curitibana.

Com relação ao acréscimo no faturamento e diminuição dos custos, os entrevistados revelaram pouca diferenciação nas margens obtidas em período anterior e posterior ao financiamento. Segundo a sua avaliação, prevalece o conceito regular em ambos os itens – 6 deles assim classificam o aumento de faturamento e 7 deles a redução dos custos. A priori, pode-se especular que apesar dos projetos apresentarem a intenção de promover a expansão produtiva, surgiram fatores no decorrer do processo que acarretaram perda de competitividade ou redução do preço das mercadorias ou serviços comercializados. Então, caso tenha havido aumento da produção, não houve correspondente elevação de receitas no negócio.

TABELA 16 – CONCEITO SOBRE O AUMENTO DO FATURAMENTO

Aumento do faturamento	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	6
Bom	4
Ótimo	0
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 23 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – AUMENTO DO FATURAMENTO

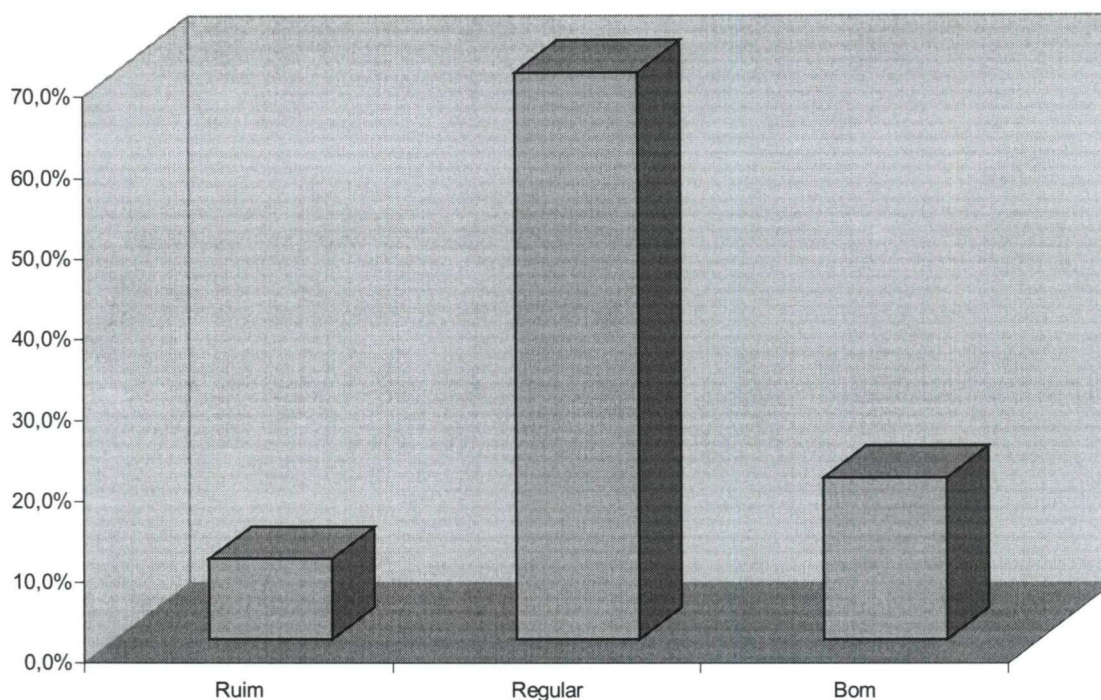


FONTE: pesquisa de autoria própria

TABELA 17 – CONCEITO SOBRE A REDUÇÃO DOS CUSTOS

Redução dos custos	Frequência Absoluta
Ruim	1
Regular	7
Bom	3
Ótimo	0
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 24 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – REDUÇÃO DOS CUSTOS



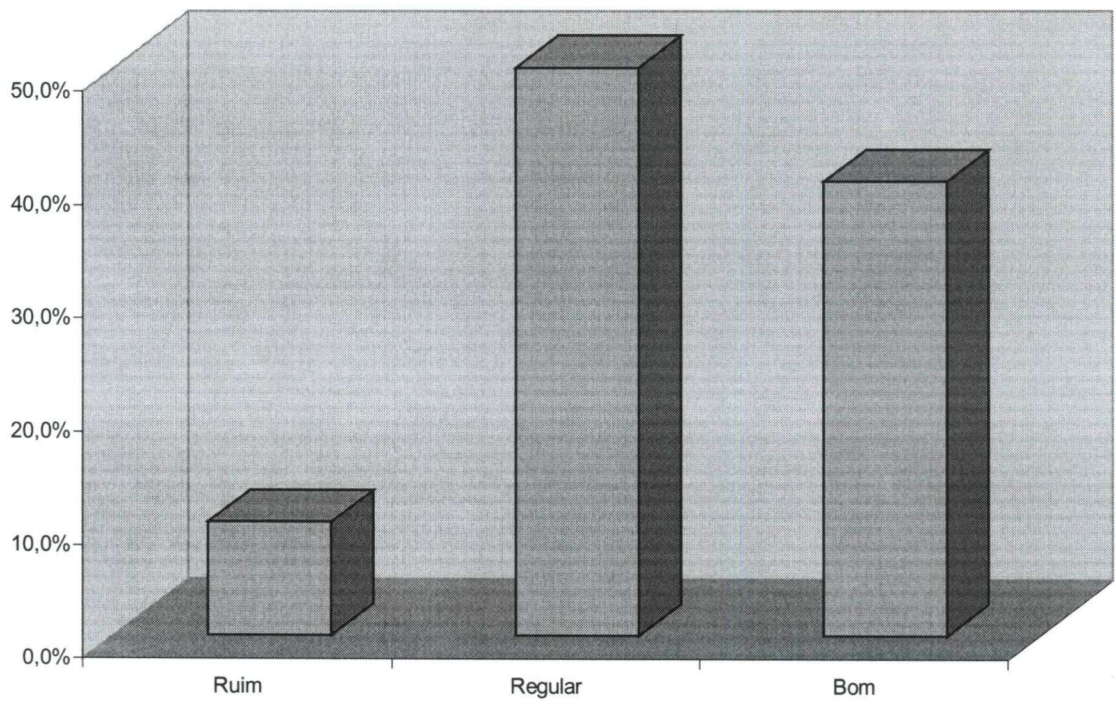
FONTE: pesquisa de autoria própria

Diferentemente os empresários se posicionaram com relação à manutenção ou conquista de novos clientes – 60% deles afirmaram considerar boa a manutenção dos seus clientes, ao passo que 40% deles dizem avaliar como boa a conquista de novos clientes. Já o conceito excelente não foi utilizado por nenhum deles nesta questão, evidenciando dificuldade em preservar ou atrair o consumidor.

TABELA 18 – CONCEITO SOBRE A CONQUISTA DE CLIENTES

Conquista de clientes	Frequência Absoluta
Ruim	1
Regular	5
Bom	4
Ótimo	0
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 25 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – CONQUISTA DE CLIENTES

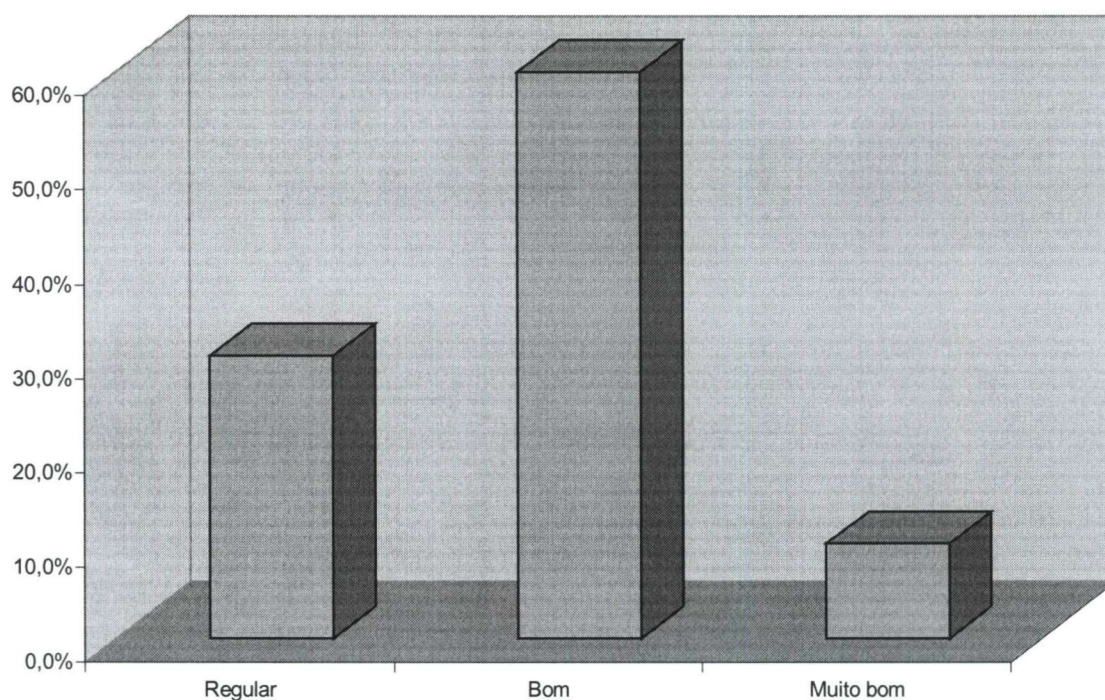


FONTE: pesquisa de autoria própria

TABELA 19 – CONCEITO SOBRE A MANUTENÇÃO DE CLIENTES

Manutenção de clientes	Freqüência Absoluta
Ruim	0
Regular	3
Bom	6
Ótimo	1
Excelente	0
Total	10

GRÁFICO 26 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – MANUTENÇÃO DE CLIENTES



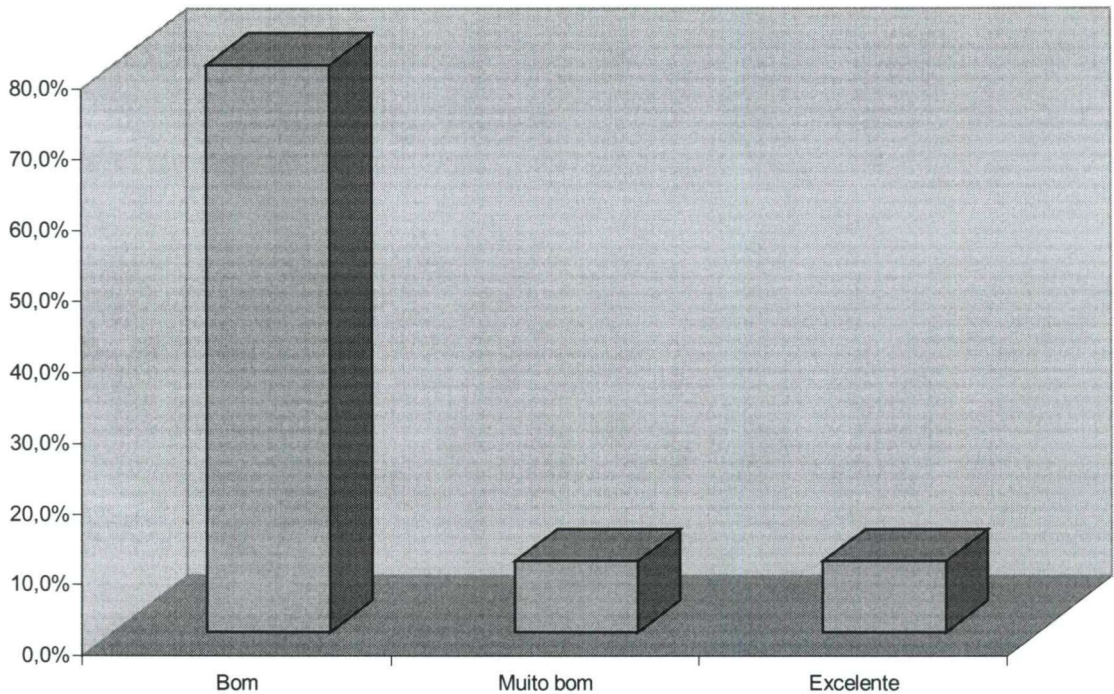
FONTE: pesquisa de autoria própria

Por sua vez, os benefícios alcançados no que diz respeito à geração e manutenção de empregos foram avaliados com conceitos de bom a excelente – 80% os consideram bons, 10% muito bons e 10% excelentes. Tal percepção permite constatar que o propósito de criação e preservação de postos de trabalho da política de desenvolvimento econômico do BNDES apresentou êxito nas atividades beneficiadas pelo financiamento na localidade de Curitiba.

TABELA 20 – CONCEITO SOBRE OS EMPREGOS

Geração ou Manutenção de empregos	Frequência Absoluta
Ruim	0
Regular	0
Bom	8
Ótimo	1
Excelente	1
Total	10

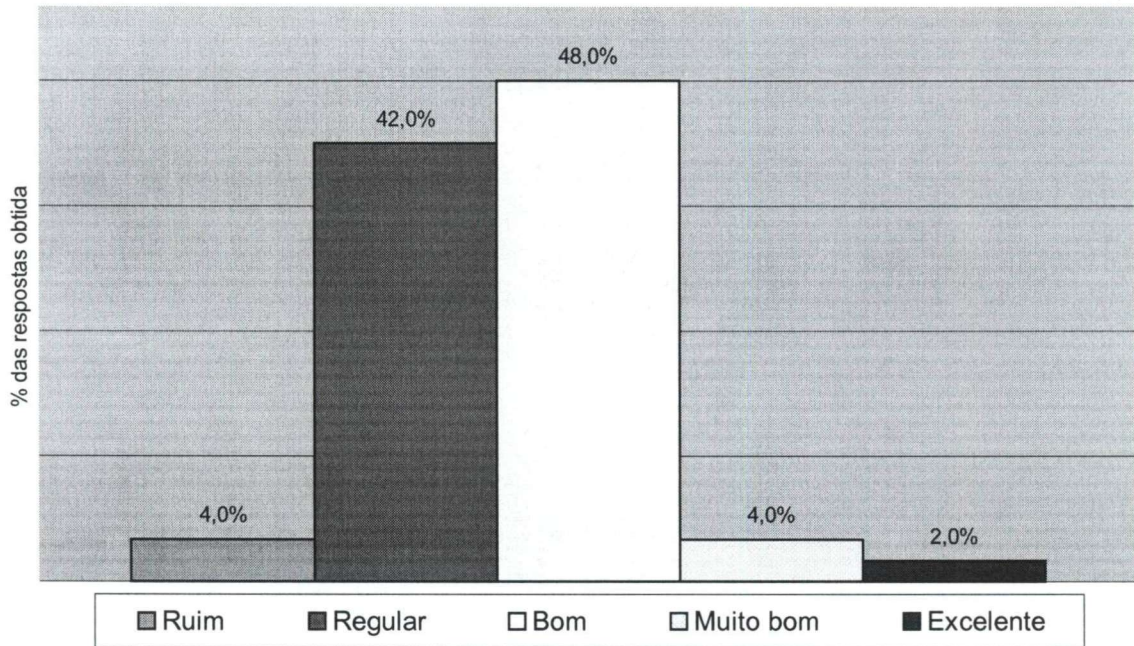
GRÁFICO 27 - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS – GERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EMPREGOS



FONTE: pesquisa de autoria própria

Deste modo, no cômputo geral das avaliações sobre a qualidade dos benefícios obtidos após a utilização do crédito, chegou-se à porcentagem de 48% das repostas dirigidas ao conceito bom, enquanto substanciais 42% delas enunciam o padrão regular. Convém salientar que, nesta seção do questionário, o item emprego obteve melhor classificação, ao passo que a relação faturamento versus custo apresentou pouco indicativo de melhora. Tais dados revelam-se como indicativos da complexidade vivenciada pelo meio empresarial no segmento de varejo, marcado pela forte concorrência, para sustentar e expandir suas atividades.

GRÁFICO 28 - MÉDIA DOS CONCEITOS REFERENTES AO BENEFÍCIO ECONÔMICO



FONTE: pesquisa de autoria própria

#### 4. Conclusão

O cenário econômico brasileiro recente mostra sinais de recuperação, crescimento do produto, diminuição do desemprego e expectativas favoráveis quanto ao futuro, induzindo os agentes ao consumo e ao investimento. Nestas condições, a atividade econômica apresenta sinais de recuperação, com queda da capacidade ociosa e busca por recursos visando a expansão. Além disso, muitos novos empreendedores se vêem motivados a colocar seus projetos em prática e necessitam de apoio a fim de torna-los bem sucedidos. Percebe-se, portanto, que a realidade brasileira presente traz à tona a demanda por crédito, sobretudo aquele voltado ao incremento da produção, capaz de gerar emprego e renda e promover o desenvolvimento do país.

Afinal, para que o empresário possa realizar um planejamento de expansão ou início de atividade, necessita de liquidez no curto prazo e viabilidade de financiamento

para prazos alongados, a partir dos quais seu investimento estará apresentando resultados. Nesta utilização de capital proveniente de terceiros, há que se disponibilizar modalidades de crédito com prazos, taxas e exigência de garantias amoldadas ao tipo de uso que se pretende dar aos recursos – seja capital para giro ou para financiamento de projetos produtivos. O empreendedor não deve utilizar empréstimos de curto prazo com propósitos de investimento, uma vez que geralmente apresentam custo maior e têm a finalidade de cobrir despesas operacionais. Ao contrário, ele necessita garantir a saúde financeira de sua empresa e ter a possibilidade de viabilizar seu crescimento com empréstimos voltados exclusivamente ao incremento produtivo.

Atuando com este propósito, o BNDES disponibiliza algumas linhas de crédito com finalidade de financiamento ao empresário nacional – a FINAME EMPRESARIAL se trata de uma delas. De modo que, através da intermediação financeira de um banco comercial, as empresas podem ter acesso a recursos com juros e demais condições acessíveis. Contudo, antes de se obter o financiamento almejado, é necessário passar pela criteriosa análise do cliente realizada pelas instituições repassadoras do crédito, que exigem adimplência na praça, capacidade de pagamento e apresentação de documentos conforme estabelecem a legislação e seus normativos internos.

Neste momento, muitas firmas não conseguem corresponder aos requisitos da contratação de crédito e se obrigam a abandonar seus projetos ou buscar alternativas de obtenção de capital mais maleáveis. Este é o caso de muitas empresas nascentes, que não possuem um histórico de atividade para apresentar ao banco ou, ainda, dos empreendimentos econômicos de menor porte, cujas características influenciam a análise de crédito do cliente. Assim, surgem variadas reclamações, por parte do empresariado excluído no processo de concessão creditícia, acerca dos métodos e da especificidade da concessão de financiamentos de longo prazo no país.

Todo este protesto merece certa ponderação por parte das instituições envolvidas, sejam dos bancos ou dos governos responsáveis por políticas de

desenvolvimento, uma vez que os reclamantes compõem parte expressiva do quadro econômico brasileiro e podem contribuir no alcance de melhorias produtivas no país.

Por outro lado, aqueles que logram êxito na obtenção de financiamentos também precisam ser consultados acerca desta experiência, bem como relativamente aos benefícios advindos após o uso dos recursos emprestados. Este foi o objetivo da presente pesquisa, restringindo seu campo de análise aos clientes do Banco do Brasil que contrataram a FINAME EMPRESARIAL, no período de janeiro de 2005 a maio de 2007, na cidade de Curitiba.

Neste estudo de caso, constatou-se que a maior parte da clientela mostrou-se satisfeita com o produto FINAME, o atendimento oferecido na agência bancária e a utilização do crédito. Apesar disso, verificou-se relativo desagrado quanto ao tempo para liberação dos recursos e à exigência de documentação na fase de estudo da operação e da capacidade de pagamento do cliente. Também percebeu-se alguma dificuldade, por parte das empresas em gerar resultados econômicos, como o aumento do faturamento e a diminuição dos custos, a partir da aplicação do crédito no projeto proposto.

De todo modo, seria de grande utilidade uma investigação mais aprofundada, num universo geográfico mais amplo e entre várias instituições financeiras, sobre os pontos de vista dos empresários tomadores de crédito para investimento, pois a partir disso haveria melhor condição de se avaliar o impacto econômico do programa creditício. Outra sugestão de pesquisa futura consiste na realização de um diagnóstico dos motivos que acarretam a reprovação da liberação de financiamento aos clientes demandantes em diversos bancos. Tal estudo poderia viabilizar eventuais correções no processo de concessão do crédito, bem como planos de orientação aos agentes que desejam investir e necessitam de recursos financeiros.

## REFERÊNCIAS

ABREU, P. F. S. P.; STEPHAN, C. **Análise de Investimentos**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1982.

AMARAL FILHO, C. G. V. **Entrevista concedida pelo Assistente de Operações do Banco do Brasil a Marisa Biehl Hamerschmidt**. Curitiba, 26 abr. 2007.

BEDÊ, M. A. Gargalos no financiamento dos pequenos negócios no Brasil. In: **Sistema financeiro e as micro e pequenas empresas: diagnósticos e perspectivas**. Brasília: Sebrae, 2004.

BACEN. **Séries temporais**. Disponível em: <<http://www4.bcb.gov.br/?SERIESTEMP>> Acesso em: 20 agosto 2007.

BACEN. **SGC – Sistema Gerenciador de Séries Temporais**. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries>> Acesso em: 24 ago. 2007.

BACEN. **Sistema de Informações de Crédito (SCR)**. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/fis/crc/ftp/SCR\\_Glossario\\_v1.01.pdf](http://www.bcb.gov.br/fis/crc/ftp/SCR_Glossario_v1.01.pdf)> Acesso em: 17 agosto 2007.

BANCO DO BRASIL. **Empresa, crédito, financiamentos**. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page67,108,3213,8,0,1,2.bb?codigoNoticia=152&codigoMenu=128>> Acesso em 31 ago. 2007.

BANCO DO BRASIL. **Jornada de crédito MPE**. Brasília: Universidade Corporativa Banco do Brasil, 2007.

BNDES. **Boletim de desempenho do BNDES**. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/empresa/download/bol.pdf>> Acesso em: 02 maio 2007.

BNDES. **Desembolso mensal do Sistema BNDES por Modalidade/Produto**. Disponível em: < <http://www.bndes.gov.br/estatisticas/linhas.asp> > Acesso em: 28 abril 2007.

BNDES. **Finame – máquinas e equipamentos**. Disponível em: < <http://www.bndes.gov.br/linhas/finame.asp> > Acesso em: 28 abril 2007.

CARVALHO, C. E.; ABRAMOVAY, R. O difícil e custoso acesso ao sistema financeiro. In: \_\_\_\_\_. **Sistema Financeiro e as micro e pequenas empresas: diagnósticos e perspectivas**. Brasília: Sebrae, 2004.

ELACHE, F. L. **Qualidade do atendimento aos clientes do programa Brasil Empreendedor em Curitiba/PR**. Porto Alegre, 2003. 183 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

IPPUC. **Estabelecimentos, segundo atividades econômicas, em Curitiba – 2005**.

Disponível em:

<[http://ippucnet.ippuc.org.br/Bancodedados/Curitibaemdados/Curitiba\\_em\\_dados\\_Pesquisa.asp](http://ippucnet.ippuc.org.br/Bancodedados/Curitibaemdados/Curitiba_em_dados_Pesquisa.asp)> Acesso em: 8 nov. 2007.

IWAZAKI, M. **Análise do processo de escolha de crédito bancário: uma enquête nas pequenas empresas da indústria gráfica do Distrito Federal**. São Carlos, 2004. 127 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, USP.

KUPFER, David. Política industrial. **Revista Econômica**. Rio de Janeiro, v.5, n.2, p.91-108, dezembro 2003.

MCKINSEY & COMPANY. Bancos de Varejo. In: **Produtividade no Brasil: a chave do desenvolvimento acelerado**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. P. 69-96.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n. 3, 2º. sem./1996.

PINTO JR, H. Q. Estratégias de financiamento. In: KUPFER, D.; HASENCLEVER, L. (Org.). **Economia Industrial: fundamentos teóricos e práticas no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.

SCHUMPETER, J. **A Teoria do Desenvolvimento Econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SILVA, I. M. P. **Banco do Brasil: a solução em crédito para micro e pequenas empresas**. Novo Hamburgo, 2004. 123 f. Trabalho de conclusão de curso (Pós-graduação em Finanças Empresariais) – Centro Universitário Feevale.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## ANEXOS

### ANEXO 1 – CARTA DE APRESENTAÇÃO

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE E IMPACTO ECONÔMICO DA LINHA DE CRÉDITO FINAME EMPRESARIAL – BNDES

Sr. (a) Empresário (a),

Solicitamos o seu auxílio na realização de uma pesquisa científica para monografia de conclusão do curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Paraná, consentindo em responder ao breve questionário elaborado por esta estudante.

O propósito do estudo consiste na elaboração de um diagnóstico do processo de concessão de crédito para investimento dentro do Banco do Brasil, com base na percepção dos clientes que utilizaram recursos da FINAME EMPRESARIAL - BNDES. Do mesmo modo, pretende-se avaliar os resultados da concessão de financiamentos em termos de melhoria produtiva, geração de emprego e renda nos empreendimentos econômicos beneficiados.

Tais análises permitem a reflexão dos temas – atendimento bancário, crédito para empreendedores, desenvolvimento econômico – dentro e fora da universidade, permitindo o exame do trabalho executado por instituições bancárias, bem como a eficácia das linhas de crédito disponibilizadas através de programas de fomento da economia brasileira. Assim, se torna possível o aprimoramento de práticas e procedimentos por parte dos bancos, além de oportunizar a melhoria das condições de financiamentos ao empresariado.

Tratando-se de assunto relativo a obtenção de valores financeiros mediante relacionamento bancário e utilização de conta corrente, esta pesquisa possui caráter CONFIDENCIAL, resguardando todos os interesses do cliente e do Banco do Brasil, conforme a legislação brasileira e os normativos da instituição.

Agradecendo a colaboração,

Cordialmente,

Marisa Biehl Hamerschmidt

Acadêmica de Ciências Econômicas/UFPR

## ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO APLICADO

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RESULTADO ECONÔMICO DA LINHA FINAME EMPRESARIAL

1). Para que finalidade utilizou o crédito?

- A. ( ) Implantação do negócio
- B. ( ) Modernização
- C. ( ) Reposição
- D. ( ) Expansão com mesmo produto
- E. ( ) Diversificação da produção

2). A implementação do projeto em sua empresa:

- A. ( ) Manteve os empregos diretos
- B. ( ) Reduziu os empregos diretos
- C. ( ) Aumentou os empregos diretos

3). O investimento no projeto utilizou recursos próprios?

- A. ( ) Sim
- B. ( ) Não

4). No processo de análise do crédito, houve consulta prévia ao BNDES?

- A. ( ) Sim
- B. ( ) Não
- C. ( ) Não sei

5). Por que você optou pela linha de crédito FINAME?

- A. ( ) Orientação do gerente do banco
- B. ( ) Era a única linha que financiava o meu projeto
- C. ( ) Oferecia melhores condições (taxa, prazo, garantia) que outras linhas

## 6). QUALIDADE DO CRÉDITO OBTIDO

	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente
6.1 Valor recebido					
6.2 Garantias exigidas					
6.3 Valor da parcela que paga em relação a sua capacidade de pagamento					
6.4 Prazo de carência					
6.5 Prazo do financiamento					

## 7). QUALIDADE DOS BENEFÍCIOS OBTIDOS COM O PROJETO

	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente
7.1 Aumento do faturamento					
7.2 Redução dos custos					
7.3 Conquista de novos clientes					
7.4 Manutenção de clientes					
7.5 Geração ou manutenção de empregos					

## 8). QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente
8.1 Tempo que levou para a liberação do seu projeto					
8.2 Exigência de documentação (volume de papéis)					
8.3 Facilidade de entendimento dos dados e preenchimento dos formulários					
8.4 Orientações e esclarecimentos recebidos					

## ANEXO 3 – TABELAS DE FREQUÊNCIA

TABELA 1 - PARA QUE FINALIDADE UTILIZOU O CRÉDITO

Finalidade	Frequência Absoluta
Implantação do negócio	0
Modernização	3
Reposição	0
Expansão com mesmo produto	5
Diversificação da produção	2
Total	10

TABELA 2 – A IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO EM SUA EMPRESA

Efeito sobre empregos	Frequência Absoluta
Manteve os empregos diretos	6
Reduziu os empregos diretos	0
Aumentou os empregos diretos	4
Total	10

TABELA 3 - O INVESTIMENTO NO PROJETO UTILIZOU RECURSOS PRÓPRIOS

Recursos próprios	Frequência Absoluta
Sim	10
Não	0
Total	10

TABELA 4 - HOUVE CONSULTA PRÉVIA AO BNDES?

Consulta ao BNDES	Frequência Absoluta
Sim	1
Não	3
Não sei	6
Total	10

TABELA 5 – POR QUE VOCÊ OPTOU PELA FINAME

Motivo da escolha	Frequência Absoluta
Orientação do gerente do banco	0
Era a única linha que financiava o meu projeto	3
Oferecia melhores condições (taxa, prazo, garantia) que outras linhas	7
Total	10

TABELA 6 – QUALIDADE DO CRÉDITO OBTIDO

Condições do financiamento	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente	Total
Valor recebido	1	2	4	3	0	10
Garantias exigidas	0	2	7	1	0	10
Valor da parcela que paga em relação a sua capacidade de pagamento	0	1	5	4	0	10
Prazo de carência	0	0	4	5	1	10
Prazo do financiamento	0	2	3	5	0	10

TABELA 7 – QUALIDADE DOS BENEFÍCIOS OBTIDOS COM O PROJETO

Benefícios econômicos	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente	Total
Aumento do faturamento	0	6	4	0	0	10
Redução dos custos	1	7	3	0	0	10
Conquista de novos clientes	1	5	4	0	0	10
Manutenção de clientes	0	3	6	1	0	10
Geração ou manutenção de empregos	0	0	8	1	1	10

TABELA 8 – QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Condições do atendimento	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente	Total
Tempo que levou para a liberação do seu projeto	2	5	3	0	0	10
Exigência de documentação (volume de papéis)	1	5	3	0	1	10
Facilidade de entendimento dos dados e preenchimento dos formulários	0	0	5	3	2	10
Orientações e esclarecimentos recebidos	0	0	5	3	2	10