

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IFPB – CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MARIA DAS GRAÇAS BEZERRA DE CARVALHO

RISCO DE CRÉDITO E COMPORTAMENTO FINANCEIRO DE
POTENCIAIS EMPREENDEDORES:

Uma aplicação com potenciais clientes de Programas de Empreendedorismo

João Pessoa

2016

MARIA DAS GRAÇAS BEZERRA DE CARVALHO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**



Relatório Final do Estágio Obrigatório/Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, Curso Superior de Bacharelado em Administração, como parte das atividades para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

João Pessoa

2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

C331r Carvalho, Maria das Graças Bezerra de.
 Relatório de estágio obrigatório, Trabalho de
 Conclusão de Curso / Maria das Graças Bezerra de
 Carvalho. – 2016.
 107 f.: il.

 TCC (Bacharelado em Administração) – Instituto
 Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da
 Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão e
 Negócios, 2016.
 Orientador: Prof. Dr. Odilon Saturnino Silva Neto.

 1. Comportamento financeiro. 2. Gestão de
 riscos. 3. Gerenciamento de riscos I. Título.

CDU 005.915

MARIA DAS GRAÇAS BEZERRA DE CARVALHO

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO OBRIGATÓRIO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Risco De Crédito e Comportamento Financeiro de Potenciais Empreendedores:
Uma aplicação com potenciais clientes de Programas de Empreendedorismo

Maria das Graças Bezerra de Carvalho

Relatório aprovado em 29 de Março de 2016

Odilon Saturnino Silva Neto, Doutor
Orientador

Luzivalda Guedes Damacena, Mestre
Examinador

Rebeca Cordeiro da Cunha Araújo, Mestre
Examinador

*Dedico este trabalho primeiramente a Deus
Depois, aos meus pais, pelo amor e apoio incondicional que me é dado.
Dedico também a todos os meus amigos e familiares
que me acompanharam durante essa trajetória*

AGRADECIMENTOS

Quatro anos se passaram e muitos desafios foram superados. Hoje, comemoro mais esta vitória, mas sozinha não teria conseguido. Aproveito então para agradecer a todos que ajudaram a realizar meu sonho.

Agradeço primeiramente a Deus, que é a base de tudo e de todos, sem Ele jamais teria forças suficientes para vencer os desafios do dia a dia.

Um agradecimento especial a minha família, pois sem seu apoio eu não teria toda a base, educação e ensinamentos que levo comigo por onde quer que eu vá. À minha mãe, Fátima, que sempre esteve muito preocupada, me apoiou ao longo desses quatro anos e nunca deixou de me amparar nos momentos difíceis. Ao meu pai, Paulo, que sempre me deu todo apoio e incentivo e esteve presente com a sua calma. Não posso esquecer-me de mencionar a minha querida irmã, Inadjá, que sempre foi muito companheira e amiga nos bons e nos maus momentos.

Agradeço aos meus companheiros de trabalhos em grupo, João Moura e Marcos Teodósio. Com eles pude aprender o valor de uma verdadeira amizade, a compartilhar o conhecimento e aprender a importância da união.

Agradeço a Secretaria Executiva de Empreendedorismo, sob comando do Secretário Tibério Limeira e do Gerente Administrativo André Freitas, onde dei os primeiros passos práticos do meu curso, apliquei os meus conhecimentos, me desenvolvi profissionalmente e saí moldada para o mercado de trabalho. Agradeço também às minhas queridas supervisoras Fátima Barreto e Mércia Lima. Agradeço, ainda, aos meus queridos companheiros de estágio, que estiveram presentes todas as tardes durante dois anos da minha vida.

Agradeço a Andrezza Aciole, Héliida Maria, Bruna Kedman e todos os amigos que me apoiaram e estiveram presentes na minha trajetória, me incentivando dia após dia.

Por fim, quero agradecer a todos os meus professores, em especial a meu orientador Odilon Saturnino, por ser tão paciente e sempre estar disposto a me auxiliar no processo de construção deste trabalho, contribuindo com ótimas ideias.

A vocês, muito obrigada!

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| ANEXO I – FOTOS DA SEDE DO EMPREENDER PARAÍBA..... | 107 |
|--|-----|

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 01 – Organograma da instituição..... | 19 |
| Figura 02 – Localização da Área de Estágio no organograma da instituição..... | 34 |
| Figura 03 – Processo de concessão de financiamento..... | 36 |
| Figura 04 – Atividades da Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças..... | 39 |
| Figura 05 – Relacionamento da Gerência com as outras áreas da Empresa..... | 41 |

Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 01 – Crescimento do Programa Empreender Paraíba..... | 14 |
| Gráfico 02 – Renda individual..... | 73 |
| Gráfico 03 – Renda x Gastos..... | 74 |
| Gráfico 04 – Gênero x Provável inadimplência..... | 74 |
| Gráfico 05 – Comprometimento de renda da amostra..... | 75 |
| Gráfico 06 – Estado civil x Provável inadimplência..... | 76 |
| Gráfico 07 – Idade da amostra..... | 76 |
| Gráfico 08 – Idade x Provável inadimplência..... | 77 |
| Gráfico 09 – Escolaridade x Provável inadimplência..... | 78 |
| Gráfico 10 – Setor de interesse de atuação da amostra..... | 78 |
| Gráfico 11 – Experiência no ramo..... | 79 |
| Gráfico 12 – Provável inadimplência da amostra que desenvolverá atividade secundária..... | 83 |
| Gráfico 13 – Atividade secundária x Provável inadimplência..... | 83 |
| Gráfico 14 – Programas de financiamento..... | 85 |
| Gráfico 15 – Escolha da instituição financeira..... | 86 |

Quadros

| | |
|---|----|
| Quadro 01 – Características do perfil do empreendedor..... | 59 |
| Quadro 02 – Fatores de classificação..... | 64 |
| Quadro 03 – Variáveis que influenciam o risco de crédito..... | 67 |
| Quadro 04 – Investimento Inicial..... | |

Tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 01 – Liberações do Programa Empreender Paraíba..... | 16 |
|--|----|

| | |
|---|----|
| Tabela 02 – Características do perfil da amostra..... | 80 |
| Tabela 03 – Comportamento empreendedor..... | 79 |
| Tabela 04 – Local de aprendizagem de gerenciamento..... | 82 |
| Tabela 05 – Regressão linear da amostra..... | 88 |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| CAPITULO I – A ORGANIZAÇÃO | 12 |
| 1.1 Identificação do Estagiário e da Organização | 13 |
| 1.2 Histórico da Empresa..... | 13 |
| 1.3 Estrutura da Organização..... | 16 |
| 1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado..... | 19 |
| 1.5 Descrição da Concorrência..... | 21 |
| 1.6 Organização e Principais Fornecedores..... | 22 |
| 1.7 Relacionamento organização-clientes | 23 |
| 1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões | 24 |
| 1.8.1 Área de Recursos Humanos..... | 25 |
| 1.8.2 Área de Marketing..... | 26 |
| 1.8.3 Área de Finanças | 27 |
| 1.8.4 Área de Produção..... | 29 |
| 1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio | 30 |
| 1.8.6 Área de Sistemas de Informação | 31 |
| 1.8.7 Área de Assuntos Jurídicos..... | 31 |
| 1.8.8 Área de Arquivamento Processual | 32 |
| CAPÍTULO II– A Área de Realização do Estágio..... | 33 |
| 2.1 Aspectos Estratégicos da Organização | 35 |
| 2.1.1 Missão..... | 35 |
| 2.1.2 Visão..... | 35 |
| 2.1.3 Valores..... | 35 |
| 2.2 Atividades Desempenhadas – Fluxograma de atividades..... | 36 |
| 2.2.1 Atividade – Efetuar pagamento de processos..... | 39 |
| 2.3 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa | 40 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO III – Levantamento Diagnóstico | 43 |
| 3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio | 44 |
| 3.2 Problema de estudo..... | 46 |
| 3.3 Características do Problema de Estudo | 47 |
| CAPÍTULO IV – Proposta de Trabalho | 50 |
| 4.1 Objetivos..... | 51 |
| 4.1.1 Objetivo geral | 51 |
| 4.1.2 Objetivos específicos..... | 51 |
| 4.2 Justificativa..... | 52 |
| CAPÍTULO V – Desenvolvimento da Proposta de Trabalho | 54 |
| 5.1 Revisão de Literatura..... | 55 |
| 5.1.1 Microfinanças | 55 |
| 5.1.1.1 Microcrédito Produtivo Orientado..... | 57 |
| 5.1.2 A iniciativa empreendedora..... | 59 |
| 5.1.3 Desempenho Financeiro | 61 |
| 5.1.4 Gerenciamento de Riscos | 63 |
| 5.1.4.1 Risco de Crédito | 66 |
| 5.1.4.1.1 Modelo de definição de risco de crédito..... | 68 |
| 5.2 Aspectos Metodológicos..... | 71 |
| 5.3 Análise de Dados e Interpretação de Resultados..... | 73 |
| 5.3.1 Perfil Social | 73 |
| 5.3.2 Comportamento Financeiro da Amostra..... | 78 |
| 5.4 Aspectos Conclusivos..... | 90 |
| REFERÊNCIAS | 94 |
| APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO | 102 |
| ANEXO I – FOTOS DA SEDE DO EMPREENDER PARAÍBA | 107 |

**CAPITULO I –
A ORGANIZAÇÃO**

1.1 Identificação do Estagiário e da Organização

Maria das Graças Bezerra de Carvalho, inscrita no Curso Superior de Bacharelado em Administração sob a matrícula nº 2012.1.46.0171 no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Campus João Pessoa, desenvolveu atividades profissionais sob a relação de trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório na organização Secretaria Executiva do Empreendedorismo, responsável por operacionalizar o programa Empreender Paraíba. A instituição em questão está inscrita no CNPJ sob o número 13.307.527/0001-05, com sede no endereço Avenida Almirante Barroso, 1040, Torre, no município de João Pessoa – Paraíba. Seu portfólio de serviços abrange a concessão de financiamento de linhas de crédito a micro e pequenos empreendedores residentes no estado da Paraíba. Durante o desenvolvimento das atividades em relação ao trabalho de Estágio Supervisionado Obrigatório, o responsável pela organização era o Secretário Executivo Carlos Tibério Limeira Santos Fernandes.

1.2 Histórico da Empresa

A Secretaria Executiva do Empreendedorismo, responsável por operacionalizar o programa Empreender Paraíba, se apresenta juridicamente como Programa Estadual de Apoio ao Micro e Pequeno Empreendedor. O programa de microcrédito do Governo do Estado foi criado pelo Governador Ricardo Coutinho e implantado na capital pessoense ainda em sua gestão municipal.

No dia 25 de janeiro de 2011, através da Lei Estadual Nº 9.335/2011, de autoria do Poder Executivo, criou-se o Programa de Apoio ao Empreendedorismo na Paraíba – Fundo Empreender Paraíba, passando a atender os 223 municípios do estado.

Para operacionalização do programa, a lei instituiu o Fundo de Apoio ao Empreendedorismo (FAE), que recebe 1,6% dos pagamentos efetuados pelo Estado. O programa ainda retém 2% do valor de cada financiamento como forma de reserva garantidora, que também é utilizada para novas concessões de financiamento.

Inicialmente o Programa Empreender Paraíba era operacionalizado pela Subsecretaria Executiva Empreender Paraíba, e embora não possua registros fotográficos, o programa tinha como sede uma sala pequena no Centro Administrativo do Estado. No

entanto, conforme o crescimento da demanda pelo Programa, houve a necessidade de um espaço de atuação maior.

Diante disto, em janeiro de 2012, o programa ganhou uma nova sede, situada na Avenida Almirante Barroso, 1040, Torre, no município de João Pessoa – Paraíba. Este novo e atual ambiente é composto por dois terrenos: um de estacionamento e um predial, conforme anexo I.

No dia 21 de março de 2012 o Governador Ricardo Coutinho inaugurou o Escritório Regional do Empreender Paraíba em Patos. Já em 2013, houve a inauguração dos Escritórios Regionais do Empreender Paraíba em Campina Grande e em Bananeiras. Vale salientar que a unidade de Bananeiras atende apenas aos proponentes que requerem valores superiores a R\$ 2.000,00 (dois mil reais), pois abaixo desse valor, a gestão municipal é quem se responsabiliza.

No dia 23 de outubro de 2013, a Lei Nº 9.335/2011, que regia o programa, foi revogada. Passou-se, então, a vigorar a Lei Nº 10.128/2013, que atribuiu uma nova regulamentação ao programa, criando taxas de administração de contratos e outras providências. A legislação indicada evidencia as finalidades do referido programa social, sendo certo que alguns estudos apontam o inegável impacto no desenvolvimento econômico, social e humano dos cidadãos paraibanos afetados direta ou indiretamente por aquele, com efeitos imediatos detectados na economia do Estado.

Em meados de 2015, o Governador Ricardo Coutinho inaugurou mais duas unidades de atendimento do Empreender Paraíba, sendo uma em Itaporanga e outra em Pombal, ambas funcionando na Casa da Cidadania dos respectivos municípios.

Ainda no ano em questão, a Subsecretaria se tornou a Secretaria Executiva do Empreendedorismo que, por intermédio da Lei Nº 10.128/2013, pode firmar convênios, contratar serviços, estabelecer parcerias e adotar iniciativas que sejam necessárias ao desenvolvimento de sua função.

A Secretaria Executiva do Empreendedorismo tem como finalidade a concessão de crédito produtivo a fim de incentivar a geração de renda entre os micro e pequenos empreendedores. O crédito concedido, embasando-se no Decreto Nº 32.144/2011, tem como objetivo incentivar a geração de renda entre os empreendedores do estado da Paraíba, a partir da construção de negócios fundamentados na sustentabilidade, tendo por base o fortalecimento da base da pirâmide social paraibana.

Além da concessão de crédito aos 223 municípios da Paraíba, a Secretaria promove a capacitação e qualificação dos empreendedores proponentes, o que lhes permite maior eficiência produtiva e competitividade no mercado.

A Secretaria, através do programa Empreender Paraíba, oferece oito linhas de crédito: Individual, Mulher, Artesanato, Gás Natural Veicular (GNV), Coletivo, Profissional Liberal, Motociclista Profissional e Cultural, conforme a seguir:

- Linha de crédito Empreender Individual: é destinada a concessão de financiamento para pessoas físicas e jurídicas que desejam consolidar ou expandir seu empreendimento. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 15.000,00;
- Linha de crédito Empreender Mulher: é destinada à concessão de crédito exclusivamente para mulheres em situação de violência ou vulnerabilidade social. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 15.000,00;
- Linha de crédito Empreender Artesanato: é destinada aos artesãos que desejam consolidar o expandir seu negócio através de capital de giro e investimento fixo para o desenvolvimento de produtos. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 15.000,00;
- Linha de crédito Empreender GNV: é destinada aos taxistas ou profissionais do transporte em geral que buscam financiamento para efetuar a conversão do tipo de abastecimento do veículo para Gás Natural. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 15.000,00;
- Linha de crédito Empreender Coletivo: é destinada às associações ou cooperativas para a compra de matérias-primas e equipamentos, objetivando o fortalecimento das cadeias produtivas do estado. Os valores concedidos vão até R\$ 500.000,00;
- Linha de crédito Empreender Profissional Liberal: é destinada às pessoas físicas com nível superior ou técnico que atuem como profissionais liberais em suas respectivas áreas de atuação. Os valores concedidos variam de R\$ 2.000,00 a R\$ 30.000,00;
- Linha de crédito Empreender Motociclista Profissional: é destinada às pessoas físicas que realizam transporte de pessoas, cargas e prestação de serviços, que estejam filiadas a sindicatos da categoria e pretendam adquirir motocicletas novas e/ou equipamentos de segurança para tais. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 15.000,00;
- Linha de crédito Empreender Cultural: é destinada às pessoas físicas ou jurídicas que possuem atuação comprovada na área de cultura e economia. Os valores concedidos variam de R\$ 200,00 a R\$ 80.000,00.

Desde sua fundação, em 2011, o programa liberou os seguintes montantes, conforme Tabela 01:

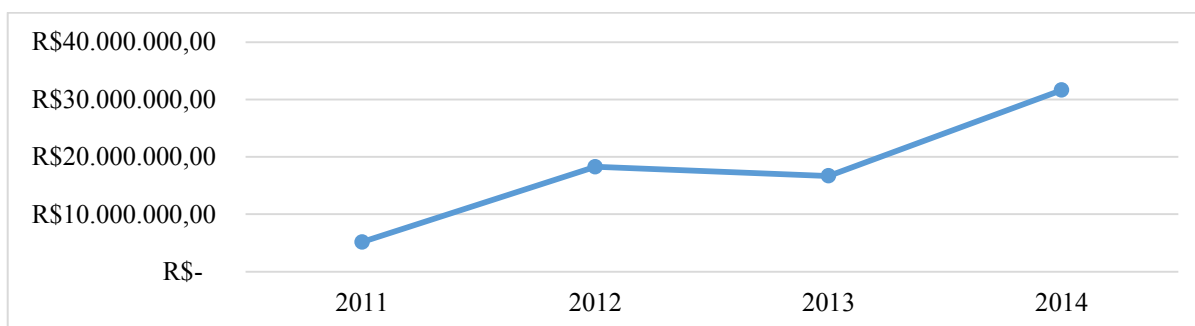
Tabela 01 – Liberações do Programa Empreender Paraíba

| Ano | Valor | Quantidade de beneficiados |
|------|-------------------|----------------------------|
| 2011 | R\$ 5.166.679,01 | 277 |
| 2012 | R\$ 18.251.387,77 | 2.974 |
| 2013 | R\$ 16.677.248,9 | 3.938 |
| 2014 | R\$ 31.627.517,63 | 6.987 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2015

O Gráfico 01 mostra a evolução do programa durante toda sua atuação:

Gráfico 01 – Crescimento do Programa Empreender Paraíba



Fonte: Dados da pesquisa, 2015

Sendo assim, verifica-se que o programa, desde sua fundação, ampliou-se em aproximadamente 612% e concedendo, através do financiamento a micro e pequenos empreendedores do estado da Paraíba, um montante de R\$ 94.677.905,87. Vale ressaltar que no primeiro semestre de 2015 a Secretaria já havia liberado cerca de R\$ 22.955.072,53, beneficiando 4.074 paraibanos.

1.3 Estrutura da Organização

A estrutura de uma empresa é embasada no relacionamento hierárquico e funcional entre os diferentes órgãos do núcleo de negócio, sendo por sua vez, o reflexo da estratégia utilizada na organização (PICCHIAI, 2010). A estrutura da organização também

pode ser entendida, de acordo com informações obtidas do site Portal Educação (2015), como o sistema de tarefas e relacionamentos de autoridade que controlam o modo como as pessoas utilizam recursos a fim de alcançar metas. Siqueira (2015) relata que a estrutura organizacional apresenta diferentes e complementares componentes, sendo eles: os sistemas de responsabilidade, autoridade e comunicações.

Embasando-se em Siqueira (2015), tem-se que os sistemas de responsabilidade se referem ao desenvolvimento das atividades necessárias para o desempenho da função a qual o colaborador da empresa foi designado. Possui aspectos básicos que abrangem a departamentalização, linha e assessoria e especialização do trabalho (OLIVEIRA, 2012). Oliveira (2012) afirma que a departamentalização é o agrupamento das atividades de acordo com um critério específico como, por exemplo, atividades que envolvam recursos humanos ou atividades de âmbito financeiro. Já a linha e assessoria são unidades que estão ligadas as atividades fins da empresa, possuindo ação de comando devido a atividade de aconselhamento que desenvolve. Por fim, a especialização do trabalho está relacionada às tarefas subdivididas que cada atividade necessita.

Já os sistemas de autoridade se referem ao direito de tomar decisões, necessárias a cada atividade, com poder decisório proporcional ao nível hierárquico (SIQUEIRA, 2015). Segundo Oliveira (2012), o sistema está relacionado à amplitude de controle de um supervisor para com os subordinados, para que sua administração se dê de maneira mais efetiva e adequada. Abrange também a delegação de atividades, onde há transferência de um determinado nível de autoridade de um chefe para seu subordinado. Os sistemas de autoridade ainda estão relacionados com a concentração de poder decisório na alta administração e nos níveis hierárquicos da empresa.

Por sua vez, os sistemas de comunicações dizem respeito ao fluxo de comunicação, ou seja, o processo que envolve a mensagem que foi enviada por um emissor e entendida por um receptor através de um determinado canal (SIQUEIRA, 2015). Esta tipologia abrange que se deve saber: o que, como, quando, de quem e para quem se deve comunicar. Isso propicia interação em equipe e auxilia o alcance dos objetivos do núcleo de negócio (OLIVEIRA, 2012).

Oliveira (2012) aborda, ainda, que a estrutura organizacional pode ser classificada em formal e informal. A estrutura formal é bem planejada e com ênfase em autoridades e responsabilidades, estando sujeita a controle de um líder formal, conforme organograma. Já a

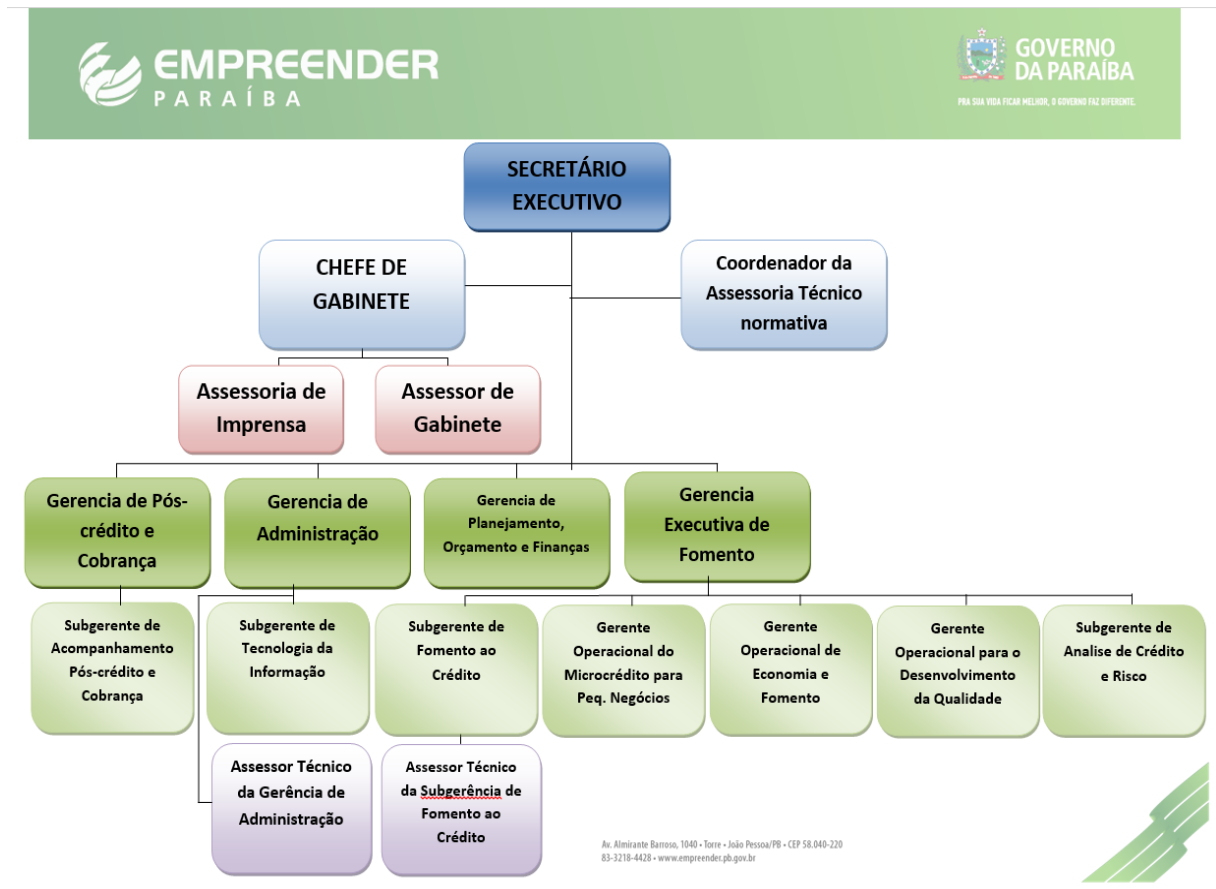
estrutura informal surge inevitavelmente devido as relações pessoais, ou seja, não está expressa no organograma da organização.

Lacombe (2003) define organograma como uma representação gráfica da estrutura organizacional de um núcleo de negócio em um dado momento, onde se expõe os departamentos, funções e níveis hierárquicos da empresa e a relação entre eles. Daft (2008) e Araújo (2009) corroboram e complementam que o organograma é o reflexo da estrutura organizacional, cujo reflexo ilustra o modo como os diversos cargos se encaixam, quais autoridades lhe são delegadas, a relação superior-subordinado e como se relacionam na empresa.

Já Howes (2011) traz uma abordagem acerca dos principais tipos de organograma, que segundo o mesmo autor são: setorial, barras, radial e clássico. O tipo setorial traz a representatividade dos níveis de autoridade alocados por setor. O modelo de barras, com retângulos em sua estrutura, exhibe que quanto maior o tamanho do retângulo, maior a autoridade atribuída ao cargo. O modelo radial, comumente utilizado para ressaltar o trabalho em equipe, por sua vez, faz uma alusão ao sol e aos planetas, onde no centro há um círculo (sol) que é a representatividade máxima, e nas extremidades os planetas, ou seja, os departamentos da organização. Por fim, o modelo clássico, que é comumente encontrado nas empresas, pois permite melhor entendimento da estrutura organizacional.

No caso da Secretaria Executiva de Empreendedorismo, que operacionaliza o programa Empreender Paraíba, tem-se o organograma de abordagem clássica, conforme a Figura 01:

Figura 01 – Organograma da instituição



Fonte: Empreender Paraíba (2015)

A Figura 01 ilustra claramente a estrutura hierárquica da instituição em questão, trazendo os cargos separados por níveis hierárquicos notórios através de cores distintas, que auxiliam na interpretação. Nele, aborda-se que a autoridade máxima do programa Empreender Paraíba é o Secretário Executivo, este que recebe assessoria do Chefe de Gabinete com suas subordinações e do Coordenador da Assessoria Técnico Normativa. Subordinado ao Secretário Executivo têm-se as quatro Gerências e seus respectivos subgerentes, algumas delas recebendo auxílio de Assessores Técnicos. Vale ressaltar que o organograma, representado anteriormente, foi construído a partir das nomeações de cargos comissionados no Diário Oficial do Estado (DOE) da Paraíba.

1.4 Setor Econômico de Atuação e Segmento de Mercado

Freitas (2015) aponta que a economia do Brasil divide-se em três setores econômicos, estes de acordo com o que o país produz, e refletem seu grau de

desenvolvimento. O primeiro setor está relacionado à exploração dos recursos naturais como agricultura, pecuária e extrativismo animal ou vegetal. O setor secundário está relacionado ao ramo da indústria e construção civil. Já o terceiro está relacionado ao comércio e prestação de serviços. Neste aspecto, o Empreender Paraíba encontra-se alocado no setor terciário e caracteriza-se pela prestação de serviço de concessão de financiamento de variadas linhas de crédito.

Escossia (2009) afirma que ainda no que tange à economia do país, há três setores de atuação distintos: o primeiro setor é composto por organizações governamentais; o segundo é composto por organizações de âmbito privado, com finalidade lucrativa; o terceiro setor, por sua vez, é composto por entidades sem fins lucrativos, a exemplo das Organizações Não Governamentais (ONGs).

O Empreender Paraíba, através da Secretaria Executiva do Empreendedorismo, por se tratar de um programa operacionalizado por um órgão governamental, encontra-se inserido no primeiro setor da economia, tomando por base a classificação de Escossia (2009). Vale ressaltar que o programa possui como finalidade a concessão de financiamento através de oito distintas linhas de crédito, incentivando a geração de renda entre os empreendedores do estado da Paraíba, a partir da construção de negócios fundamentados na sustentabilidade, tendo por base o fortalecimento da base da pirâmide social paraibana, além da promoção de capacitação e qualificação dos empreendedores proponentes.

O programa, que tem como público alvo os micro e pequenos empreendedores residentes no estado da Paraíba, oferece concessão de financiamento com exigibilidade de documentos reduzida, agilidade na liberação, taxas de juros abaixo da praticada no mercado – variando entre 0,38% ao mês (a.m) e 0,64% a.m – e prazo de carência entre seis e doze meses. Além do fato de que, conjuntamente à concessão do financiamento, o programa oferece a capacitação, por intermédio de um minicurso, e o auxílio na elaboração de um plano de negócio, mostrando que ele não visa apenas conceder o crédito, mas auxiliar o cliente no uso mais adequado do recurso disposto.

No tocante à segmentação de mercado, que abrange variáveis como idade, profissão e nível de renda, não há mensuração pela Secretaria Executiva do Empreendedorismo, apesar de ela possuir essas informações em banco de dados preenchidos no cadastro dos clientes e utilizá-las como ferramenta de auxílio na análise de deferimento do financiamento.

1.5 Descrição da Concorrência

Concorrência é o conjunto de empresas que produzem bens ou serviços similares ou disputam a mesma clientela a fim de conseguir o maior lucro (CHIAVENATO, 2005). Kotler e Keller (2006), por sua vez, abordam este conceito e o definem como todas e quaisquer organizações que buscam atender às mesmas necessidades dos clientes.

Por ser um programa de um órgão governamental, a concorrência acaba por não ser considerada uma ameaça para a Secretaria Executiva do Empreendedorismo. No entanto, tal prerrogativa é equívoca, pois a concorrência inclui as várias ofertas ou substitutos reais, rivais e potenciais que um cliente venha a considerar (KOTLER e KELLER, 2006). Sendo assim, qualquer organização que ofereça o mesmo tipo de produto ou serviço é considerada um concorrente para um núcleo de negócio. E, embora a Secretaria seja uma organização sem finalidade lucrativa, ela também possui concorrentes, pois a concorrência está vinculada à possibilidade de substituição do serviço pela escolha de algum outro.

Neste contexto, vale ressaltar que existem dois tipos de concorrência, segundo Pelegrini e Baís (2014): a concorrência perfeita e a concorrência imperfeita. A concorrência perfeita ocorre quando há grande quantidade de empresas que oferta seus produtos ou serviços a uma grande quantidade de consumidores, e, em virtude disso, nenhuma organização é capaz de determinar o preço de mercado, fazendo com que a clientela possua poder de escolha e tenha capacidade de optar pelo produto ou serviço que mais lhe convém. Já a concorrência imperfeita, acontece quando há um pequeno número de organizações, fazendo com que as empresas detenham o controle do preço de mercado e limitem os clientes à sua escolha.

O programa Empreender Paraíba se enquadra na tipologia de concorrência perfeita, pois existem outros programas ou empresas na esfera pública e privada que possuem a mesma finalidade: a concessão de crédito produtivo a fim de incentivar a geração de renda entre os micro e pequenos empreendedores, fomentando a economia do estado. Alguns exemplos de concorrentes são: Empreender JP / Banco Cidadão, UNICRED, SICCOOB, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Banco Itaú e Banco do Nordeste.

No entanto, acredita-se que o processo de escolha do cliente em relação ao Empreender Paraíba se dê em razão da facilidade, menor exigibilidade de documentos, menor prazo na liberação dos recursos, taxas de juros reduzidas e prazo de carência variado. Além do fato de que, conjuntamente à concessão do financiamento, o programa oferece a capacitação a seus clientes e auxílio na elaboração de um plano de negócio para o empreendimento.

1.6 Organização e Principais Fornecedores

O artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor (1990) define Fornecedor como:

“Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”

Martins e Alt (2005) e Dias (2010) corroboram e definem que fornecedor é toda organização interessada em suprir as necessidades de matéria-prima, serviços e mão de obra de outras organizações. Ou seja, entende-se por fornecedor as organizações que visam proporcionar insumos no formato de recursos à organização.

No que tange a sua tipologia, existem três tipos de fornecedores: fornecedores monopolistas, habituais e especiais (DIAS, 2010). Os fornecedores monopolistas são os únicos que produzem algum tipo de bem, ou seja, são fornecedores de produtos exclusivos. Já os fornecedores habituais, são aqueles tradicionais, que sempre são consultados numa tomada de preço. Por sua vez, os fornecedores especiais são os que ocasionalmente poderão prestar tal serviço de fornecimento.

O Empreender Paraíba, por ser um programa de esfera pública, tem sua modalidade de compras e contratos consoante à Lei Nº 8.666 de 21 de junho de 1993. A legislação indicada evidencia as normas para licitações e contratos da Administração Pública. Neste cenário, as compras para operacionalização do programa são efetuadas juntamente aos fornecedores que apresentam as melhores propostas, mas que estão cadastrados na plataforma do Governo. Deste modo, têm-se que os fornecedores do Empreender Paraíba são considerados fornecedores tradicionais, no entanto, em caso de necessidade de compra não programada de material de expediente, pode-se haver compra com fornecedores especiais.

No ano de 2015, algumas empresas ganharam o processo licitatório e forneceram seus serviços à Secretaria Executiva do Empreendedorismo, por um ano, sendo eles: Classic Viagens (responsável por passagens áreas), J.M Segurança (responsável pela segurança predial), Localiza (responsável pelo aluguel de carros) e TRESS (responsável pela limpeza e recepção). Vale salientar que o fornecedor do crédito que será repassado aos clientes é o Governo do Estado da Paraíba através do FAE.

1.7 Relacionamento organização-clientes

O Empreender Paraíba se relaciona com seus clientes internos e externos das mais variadas formas. Neste contexto, entende-se por cliente, embasando-se na literatura de Lobos (1993), a pessoa que recebe o produto final de um processo, objetivando a satisfação de suas necessidades. Existem dois tipos de clientes segundo o mesmo autor: internos e externos.

No que tange à comunicação com os clientes internos (colaboradores), há a comunicação formal, através de memorandos ou reuniões, e há comunicação informal, por meio de conversas propiciadas pelo fácil acesso aos superiores hierarquicamente. A organização ainda conta com um e-mail institucional que, no entanto, não é comumente utilizado.

Ainda no que se refere aos clientes internos da organização, toda empresa tem um estilo de liderança predominante. Dentre a diversa tipologia que abrange conceitos de liderança, consoante literatura de Likert (1961) apud Henrique (2009), no Empreender Paraíba têm-se a atuação de um estilo de liderança consultiva. Neste estilo de liderança, apesar de haver um processo decisório centralizador, há discussão com os subordinados acerca dos objetivos desejados, a fim de haver uma tomada de decisão mais eficaz. Na liderança consultiva o fluxo de comunicação é facilitado, há delegação de atividades e depósito de confiança no capital intelectual, motivando o colaborador.

No que tange à comunicação com os clientes externos (proponentes do financiamento), ela se inicia no ato da inscrição, onde há o preenchimento de uma ficha que subsidiará o banco de dados da organização. Nesta ficha, constam dados como nome, endereço, telefone, e e-mail do proponente de crédito. Após a inscrição, o cliente aguarda o contato de um colaborador do Empreender Paraíba, que avisará se há alguma pendência processual e informará sobre a entrega do crédito.

Através do contato com o cliente externo, a empresa estudada também busca almejar os objetivos das instituições de microfinanças, conforme abordagem de Miguel (2012). Sendo assim, o Empreender Paraíba busca fortalecer grupos minoritários, trazendo variadas linhas de crédito, geração de empregos e o fortalecimento ou diversificação do negócio do micro e pequeno empreendedor, além de estimular o desenvolvimento de novos negócios, como mais uma alternativa de fomento da economia do Estado e promoção do desenvolvimento social. Deste modo, tem-se que essa comunicação também busca a

promoção do desenvolvimento econômico e social, oportunizando a produção e possibilitando o fortalecimento do ramo da atividade no mercado (FEITOSA e OLIVEIRA, 2014).

A relação empresa-cliente externo também possibilita a troca de informações acerca do serviço prestado e o melhoramento das atividades desenvolvidas pela empresa. Neste contexto, é interessante ressaltar que o cliente externo, ao optar pelo serviço prestado pela Secretaria Executiva do Empreendedorismo receberá não apenas o valor do financiamento, mas também orientações através de cursos de capacitação, este que visa a otimização da utilização do crédito. Deste modo têm-se que o programa Empreender Paraíba tem como objetivo frente aos seus clientes, assim como corrobora Feitosa e Oliveira (2014, p. 18) a “efetivação dos direitos humanos, possibilitando a conjugação entre aspectos econômicos e humanos, incluindo e eliminando os abismos sociais”.

O Empreender Paraíba está disponível, além da sede em João Pessoa, também nas cidades de Bananeiras, Bayeux, Campina Grande, Itaporanga, Patos e Pombal, todas funcionando de segunda à sexta-feira, mas com horários diferenciados. A unidade de João Pessoa funciona das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00. A sede de Campina Grande funciona das 08:00 às 12:00 e das 12:30 às 17:00. A unidade de Itaporanga funciona das 08:00 às 13:00. A sede em Patos funciona das 09:00 às 13:00. Já nas unidades de Bananeiras, Bayeux e Pombal, há o funcionamento em horário comercial, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

Nas sedes citadas há a realização de planos de negócio, atendimento aos clientes, armazenagem e transporte de dados e informações, além de também serem responsáveis pela entrega de alguns financiamentos, já que há demanda de diferentes cidades, e algumas pessoas não têm fácil acesso à capital paraibana.

Os clientes externos ainda podem entrar em contato com a Secretaria através do telefone, website ou das redes sociais Facebook ([Facebook.com/empreenderpb](https://www.facebook.com/empreenderpb)), Instagram ([Instagram.com/empreenderpb](https://www.instagram.com/empreenderpb)), Twitter ([@empreenderpb](https://twitter.com/empreenderpb)) e telefone (3612.9250).

1.8 Procedimentos Administrativos e suas Divisões

Entende-se por procedimento a utilização de recursos ou conjunto de atividades que fornecem um produto ou serviço a um cliente específico (SLACK, 2002). Tomando por base tal definição, observa-se que o Empreender Paraíba tem seu procedimento de entrega do

serviço (concessão de financiamento) relacionado às tomadas de decisões de sua estrutura administrativa e níveis hierárquicos.

No tocante à estrutura administrativa, tem-se que o Secretário Executivo juntamente às Gerências (Pós Crédito e Cobrança, Administrativa, Planejamento, Orçamento e Finanças e Fomento) são os responsáveis pela parte estratégica do núcleo de negócio, desenvolvendo metas gerais, como parte de um processo de planejamento estratégico.

O nível tático do programa do Governo do Estado da Paraíba, por sua vez, é composto pelos Subgerentes, que intermediam as decisões do nível estratégico para com o nível operacional, além de serem responsáveis por monitorar o desempenho dos colaboradores subordinados.

Já o nível operacional é representado pelos Estagiários e Assessores Técnicos, ambos que desempenham as tarefas delegadas de acordo com o planejamento dos níveis estratégico e tático. No entanto, é importante salientar que cada gerência possui autonomia no planejamento, ações estratégicas, metas e decisões internas de seu respectivo setor.

1.8.1 Área de Recursos Humanos

Para alcançar seus objetivos, as organizações necessitam de pessoas, de recursos humanos. As pessoas são os recursos produtivos de uma empresa, e como recursos eles precisam ser administrados, o que envolve planejar, organizar, dirigir e controlar suas atividades (CHIAVENATO, 2008). Diante disto, a área de Gestão de Pessoas auxilia o gestor a desempenhar as funções administrativas de um núcleo de negócio.

A literatura de Chiavenato (2008) evidencia que a área de Gestão de Pessoas envolve seis processos principais: agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar. Agregar pessoas envolve a inclusão de novos colaboradores à empresa. Aplicar pessoas envolve avaliação de desempenho. Recompensar pessoas inclui incentivos através de fatores monetários e não monetários. Desenvolver pessoas diz respeito ao investimento na capacitação da mão de obra. Manter pessoas está relacionado a proporcionar qualidade de vida no trabalho. Monitorar pessoas, por sua vez, envolve acompanhar e monitorar as atividades dos colaboradores, verificando os resultados alcançados.

A política de recrutamento e seleção dos dois tipos de colaboradores do Empreender Paraíba é realizada através da Gerência de Administração, tendo em vista que não há um setor próprio de Recursos Humanos. A admissão dos cargos comissionados é

realizada através de nomeação pelo Governador do Estado no DOE da Paraíba. Já a admissão dos estagiários é realizada pela Gerência por intermédio do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), empresa especializada em contratação de estagiários. O IEL realiza a análise curricular, verifica a compatibilidade entre a vaga e o perfil do estudante e encaminha os candidatos previamente selecionados para uma entrevista com o Gerente Administrativo da Secretaria Executiva do Empreendedorismo.

A avaliação de desempenho se dá de modo constante, no dia a dia da organização. O reconhecimento se faz presente através da bolsa-auxílio e auxílio transporte para o estagiário; já para os cargos comissionados oferece-se o salário e vale-refeição. No que tange à capacitação deste capital humano, não há processos de treinamento dos colaboradores, nem mesmo dos recém-contratados.

Ainda no que se refere ao desenvolvimento do capital intelectual, o Empreender Paraíba não desenvolve ações que visam manter seus talentos humanos, essas no que se referem ao desenvolvimento de programas de higiene e segurança do trabalho. Vale ressaltar que atividades referentes a plano de cargos e salários também não são praticadas pela empresa.

No entanto, apesar dessas deficiências, no que tange ao treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores, a organização realiza periodicamente reuniões para verificar os resultados da empresa, sejam acerca das metas alcançadas ou acerca do desempenho de cada colaborador, visando alinhamento de estratégias e a melhoria contínua do serviço prestado.

1.8.2 Área de Marketing

Apesar de não ter um setor claramente definido para desenvolver as atividades que abrangem tal área, o programa desenvolve algumas atividades que remetem a ela. A área de marketing de uma empresa envolve a identificação e satisfação das necessidades de um determinado público alvo através da utilização de ferramentas que visam a valorização e consolidação da marca no mercado (KOTLER, 2006). A fim de complementar a conceituação, segundo a *American Marketing Association* (1985 apud KOTLER e KELLER, 2006), tem-se que o marketing é um processo que envolve planejar e determinar a política de preço e promoção de modo que haja a satisfação dos objetivos pessoais e organizacionais.

Ainda de acordo com o autor, relacionados à área de atuação do setor, existem estratégias conhecidas como 4 P's do marketing: preço, praça, produto e promoção. O preço diz respeito à quantidade de dinheiro cobrada por um produto ou serviço. A praça diz respeito a sua distribuição no mercado. O produto, por sua vez é o bem que visa satisfazer a necessidade do consumidor. E a promoção tem a ver com o plano de marketing desenvolvido pela empresa.

O preço atribuído ao financiamento são as taxas de juros abaixo da praticada no mercado, conforme mencionado na página 18. O serviço é pago mensalmente através de boleto bancário, com primeira parcela em até doze meses após a liberação do financiamento, tendo até 36 meses para efetuar o pagamento da dívida.

Em relação à praça, o programa Empreender Paraíba está disponível, além da sede em João Pessoa, também nas cidades de Bananeiras, Bayeux, Campina Grande, Itaporanga, Patos e Pombal, todas funcionando de segunda à sexta-feira, mas com horários diferenciados, conforme mencionado na página 22.

No que diz respeito à oferta do seu produto, a Secretaria Executiva do Empreendedorismo, responsável pela operacionalização do Empreender Paraíba, oferece um único serviço: a concessão de crédito produtivo a fim de incentivar a geração de renda entre os micro e pequenos empreendedores. No entanto, como uma das etapas que antecedem a liberação, promove a capacitação e qualificação dos empreendedores proponentes, o que lhes permite maior eficiência produtiva e competitividade no mercado.

Já em relação a promoção, os clientes podem entrar em contato com a Secretaria através do telefone, website, redes sociais ou telefone. O Empreender Paraíba também faz o uso de mídia impressa (panfletos) e divulgação em eventos da área, a exemplo da Feira do Empreendedor, realizada pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Vale salientar que, a Secretaria conta com o auxílio da Secretaria de Comunicação do Estado (SECOM), que é responsável pela promoção e divulgação o programa. Para tal, em 2014, o Governo destinou aproximadamente R\$ 50,6 milhões em comunicação social.

1.8.3 Área de Finanças

A área de finanças de uma organização pode ser conceituada como o setor responsável por gerir os assuntos financeiros de uma empresa, visto que desempenha

atividades de planejamento, concessão de crédito a clientes, avaliação de projetos de investimento e captação de recursos para financiar as operações organizacionais (GITMAN, 2004). De modo geral têm-se que a área de finanças, por intermédio da administração financeira, visa assegurar um processo empresarial mais eficiente de financiamento e investimento de recursos de capital, otimizando os recursos disponíveis (ASSAF NETO, 2009).

Para a Contabilidade, a área de finanças é entendida como o estudo das variações do patrimônio de uma empresa com objetivo de fornecer informações que subsidiem a tomada de decisões do núcleo de negócio (MARION, 2009).

Entretanto, segundo Gitman (2004), apesar de as atividades financeiras e contábeis estarem relacionadas, possuem distinções: uma está relacionada aos fluxos de caixa e a outra está relacionada à tomada de decisões. Embasando-se no referido autor, as atividades contábeis relacionadas a fluxos de caixa objetivam a mensuração do desempenho de uma empresa a fim de efetuar o pagamento de impostos, já as atividades financeiras utilizam os fluxos de caixa para embasar decisões que auxiliem no cumprimento de suas obrigações e na aquisição de ativos necessários para o alcance de seus objetivos. No que tange à tomada de decisões, segundo o mesmo autor, tem-se que a área contábil se dedica à coleta e apresentação de dados financeiros, estes que são analisados pela área financeira para que, após a avaliação de retornos e riscos, realiza a tomada de decisão mais assertiva.

O Empreender Paraíba não desenvolve atividades de controle financeiro, pois está submetido ao controle do Sistema Integrado de Administração Financeira Federal (SIAFI), sistema que controla a execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil dos órgãos da administração federal. Vale ressaltar que a organização conta com o auxílio de um contador que desenvolve atividades como contabilização de receitas e despesas e conferência de entrada e saída de dinheiro no FAE.

O setor financeiro do programa é constituído pela Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças e pela Gerência de Pós Crédito e Cobrança. A Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças é responsável pelo pagamento das empresas prestadoras de serviço ao órgão (a exemplo da Localiza e Tress) e pelo pagamento do financiamento ao cliente. Sendo o pagamento do financiamento feito através da plataforma SIAFI, após cadastro do cliente no banco de dados, reserva orçamentária, empenho e liquidação, para só então emitir o cheque. Ainda neste aspecto, o setor ainda elabora planilhas de cadastro de clientes, recibos, cronogramas de pagamento e emite boletos bancários através da plataforma

do Banco do Brasil (BB). As planilhas de cadastro de clientes, juntamente aos dados obtidos na plataforma do BB, servirão de base para o desenvolvimento das atividades da Gerência de Pós Crédito e Cobrança.

A Gerência de Pós Crédito e Cobrança, por sua vez, é responsável pelo acompanhamento do pagamento do saldo devedor dos clientes para com o programa. Quando for verificada a inadimplência de algum cliente, o setor é responsável por fazer renegociação da dívida e caso a situação permaneça, há o registro do mesmo no SPC.

1.8.4 Área de Produção

Na visão de Slack (2002), a administração da produção está relacionada ao modo como as empresas produzem bens e serviços. E, embora não haja um setor chamado de área de produção em boa parte das empresas, esta é uma das funções principais de qualquer negócio, pois “toda organização, que vise ela a lucro quer não, tem dentro de si uma função de operações” (CORRÊA e CORRÊA, 2009, p. 24).

No caso do Empreender Paraíba, não há um setor de produção especificamente denominado, consoante abordagem do referido autor. No entanto, a Gerência Executiva de Fomento desempenha atividades que remetem a essa função.

Diante deste contexto, algumas peculiaridades devem ser entendidas a fim de distinguir a produção de bens da produção de serviços (GAITHER e FRAZIER, 2002). Os autores mencionados anteriormente abordam que a prestação de serviços, relacionada ao setor de produção, é algo intangível, cujo há contato excessivo com o cliente, através da utilização intensiva de mão de obra com tempos de execução breves e qualidade determinada subjetivamente.

O programa em questão está voltado à produção de serviços, sendo assim, a produção está relacionada à concessão do financiamento das diversas linhas de crédito. É interessante ressaltar que a empresa busca a melhoria contínua dos serviços que viabilizam a entrega do financiamento, pois entende que a prestação de um serviço com qualidade implica em agregar valor ao produto oferecido (MOREIRA, 2012).

Tomando por base a literatura de Gaither e Frazier (2002), a tipologia da produção de serviços divide-se em: quase manufatura, cliente como participante e cliente como produto. Na quase manufatura, o processo é similar ao processo de manufatura, pois os bens físicos se sobressaem aos serviços, além de haver pouco contato com o cliente. Na produção de cliente

como participante há um grau elevado de contato com a clientela e os bens físicos podem ou não representarem parte significativa do serviço. Por sua vez, o cliente como produto apresenta um serviço personalizado, este que é prestado no próprio cliente.

Sendo assim, o Empreender Paraíba, classifica-se no tipo de produção cliente como participante. A produção, neste caso, acontece nas sedes de João Pessoa, Bananeiras, Bayeux, Campina Grande, Itaporanga, Patos e Pombal ou então através de visitas aos municípios que não possuem escritório regional, por intermédio do planejamento da Gerência Executiva de Fomento. Nessas sedes, há a realização de inscrição, planos de negócio, atendimento aos clientes, capacitação, armazenagem e transporte de dados e informações, além de também efetuarem a entrega dos financiamentos.

1.8.5 Área de Materiais e Patrimônio

A administração dos recursos materiais e patrimoniais visa utilizar técnicas que otimizem a utilização de recursos, tais como materiais, pessoas, instalações e equipamentos, a fim de almejar de modo eficiente e eficaz os objetivos organizacionais (MARTINS e ALT, 2010). O autor destaca que para o alcance dos objetivos da empresa, é primordial que haja conhecimento acerca de informações e materiais, sendo assim, é necessário que os materiais estejam disponíveis no tempo certo, com as especificações corretas e no local desejado. Ainda para o alcance dos objetivos, se faz necessário a interação de todos os setores existentes nela (MARTINS e ALT, 2010).

A fim de otimizar a utilização dos recursos, principalmente dos materiais de expediente, o programa instalou um sistema informatizado que é abastecido por dados de entrada e saída de material através da identificação da necessidade de aquisição. A partir desses dados é possível obter informações acerca de material mais consumido por setor, ponto de pedido, média de consumo por período e previsão de consumo dos setores. Tais informações tornam a compra de materiais mais eficaz e implicam na redução de custos.

O sistema ainda possibilita interação entre os setores, pois torna possível a identificação das necessidades de cada setor e entrega do material em tempo hábil, não ocasionando gargalos por falta de recursos durante o processo de produção do serviço.

O setor responsável por operacionalizar a área de recursos materiais é a Gerência de Administração, que por intermédio de um sistema informatizado, consegue efetuar um controle mais preciso de entrada e saída de material. Quanto ao patrimônio do Empreender

Paraíba, o espaço predial é um ambiente alugado que conta com móveis e equipamentos classificados por meio do sistema de tombamento do Estado. Alguns dos equipamentos são computadores, mesas, cadeiras e impressoras.

1.8.6 Área de Sistemas de Informação

Primeiramente, é interessante a definição de Tecnologia da Informação (TI). Por TI entende-se que seja todo *hardware* ou *software* que uma empresa utiliza para alcançar seus objetivos. Um Sistema de Informação (SI), por sua vez, pode ser definido como um conjunto de componentes integrados que coletam, processam, armazenam e distribuem informações a fim de dar suporte à tomada de decisões da empresa. Deste modo tem-se que os sistemas de informação, através da TI, são essenciais para a condução dos negócios, sendo a base das cadeias de abastecimento mais rápidas (LAUDON e LAUDON, 2010).

Laudon e Laudon (2010) apontam que a área de sistemas de informação é responsável pelos serviços de tecnologia da informação. Ou seja, é responsável pela manutenção de equipamentos (*hardwares*), programas (*softwares*) e armazenamento de dados que serão posteriormente transformados em informações.

No Empreender Paraíba há uma pessoa responsável, o Subgerente de Tecnologia da Informação, por suprir as necessidades da organização no que tange a instalação e manutenção de *hardwares* e *softwares*. Além disso, existe o SIAFI, um sistema de informação utilizado pelos órgãos da administração federal, que controla a execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil. O SIAFI também é utilizado como plataforma de cadastro de clientes, pois através dele há a realização do pagamento, tanto para empresas prestadoras de serviço quanto para os proponentes do financiamento. O programa ainda conta com um sistema, popularmente conhecido como Integrativa, que serve como banco de dados de clientes e como ferramenta de acompanhamento dos processos, além de contar com a plataforma de elaboração de boletos do BB.

1.8.7 Área de Assuntos Jurídicos

A Área de Assuntos Jurídicos de uma empresa tem funções embasadas na ordem legal e de avaliação de risco. Deve passar por essa área os diversos contratos firmados pela

organização, sendo função do setor mantê-los atualizados e elaborando, quando necessário, adequações de acordo com a legislação vigente (BORTMAN, 2010).

Internamente, a área se apresenta como Assessoria Técnico-Normativa e também recebe auxílio de estagiários. O setor desenvolve atividades como emissão de nota técnica (parecer jurídico) e de contratos de financiamento, documentos estes essenciais para a concessão do crédito, além de emitir contratos referentes à prestação de serviço das empresas ganhadoras do processo licitatório.

1.8.8 Área de Arquivamento Processual

Lago (2007) aponta que o processo de arquivamento processual inclui organizar e conservar documentos para consultas futuras, preservando a situação administrativa e fiscal de um empreendimento.

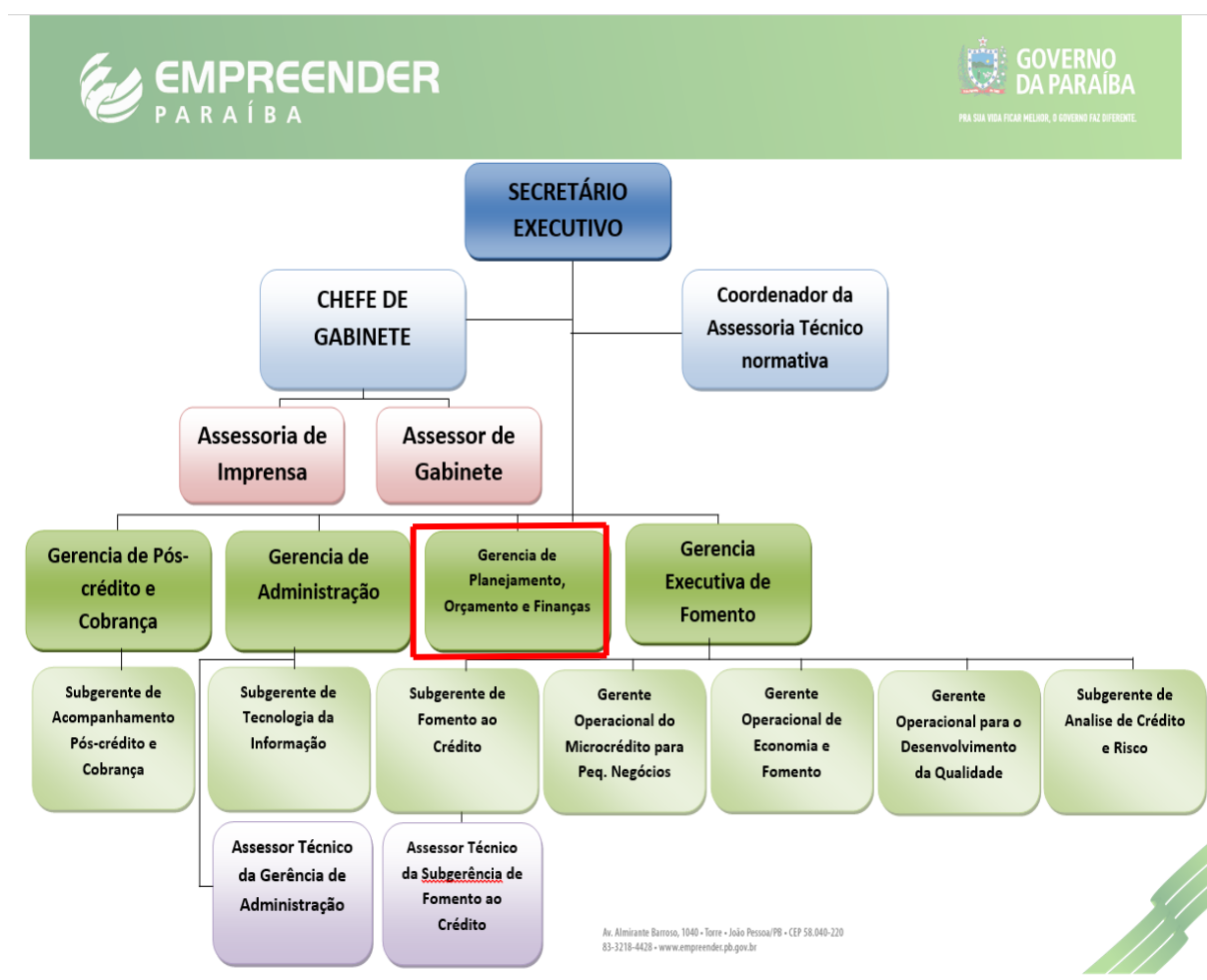
O setor de arquivamento de processos do Empreender Paraíba realiza a conferência documental e higienização processual, para só então realizar a separação em caixas por município e alocamento por ordem alfabética, facilitando eventuais consultas. Consultas estas, devido auditorias externas, renegociação de dívida ou verificação processual para concessão da renovação do financiamento.

De modo geral, percebe-se que a Secretaria Executiva do Empreendedorismo através da execução do programa Empreender Paraíba, encontra-se em crescimento e preocupa-se com a aplicação de técnicas administrativas para melhor controlar suas atividades. O programa também possui seus diversos setores interligados e dependentes, facilitando a comunicação interna. Dentre as áreas apresentadas durante o relatório apresentado anteriormente, o estágio foi realizado na Área Financeira da organização, no setor de Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças.

**CAPÍTULO II–
A Área de Realização do Estágio**

A área de atuação do estágio compreende um dos setores abrangidos pela Área Financeira da organização: a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças. Este setor tem como atribuições o pagamento das empresas prestadoras de serviço ao órgão e o pagamento do financiamento ao cliente. O setor ainda elabora planilhas de cadastro de clientes, recibos, cronogramas de pagamento e é responsável pela emissão de boletos bancários através da plataforma do BB. Na Figura 02, apresenta-se a localização da área do estágio no organograma do Empreender Paraíba:

Figura 02 – Localização da Área de Estágio no organograma da instituição



Fonte: Empreender Paraíba (2015)

Consoante abordado na Figura 02 tem-se que a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças responde diretamente ao Secretário Executivo. No entanto, para o desempenho de suas atividades, necessita de outros setores, tais como a Gerência Executiva de Fomento e a Área de Assuntos Jurídicos, essa sob o comando do Assessor Técnico-Normativo.

2.1 Aspectos Estratégicos da Organização

A administração financeira do Empreender Paraíba, através da Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças, auxilia estrategicamente na otimização dos seus resultados, tendo em vista que por intermédio deste setor é possível verificar a quantidade de concessões de financiamento de um determinado período e com isso elaborar um planejamento estratégico com metas atingíveis.

É interessante considerar que após procedimentos internos do setor em questão é que se viabiliza a emissão do cheque e sua entrega posterior. Este setor é considerado, então, fundamental para o alcance do objetivo do programa. Vale ressaltar que com a entrega do financiamento ao proponente, há o incentivo à geração de renda entre os empreendedores do estado da Paraíba, fortalecendo a base da pirâmide social paraibana e fomentando a economia do estado.

A razão de existência do Empreender Paraíba é traduzida através do slogan: “Acreditar na nossa gente é o melhor negócio” e apesar de não possuir Missão, Visão e Valores, o programa tem seu objetivo claramente definido na cultura organizacional. Sugere-se então a criação destes aspectos estratégicos:

2.1.1 Missão

“Promover e incentivar o desenvolvimento da economia da Paraíba através do estímulo a criação de negócios fundamentados na sustentabilidade, fortalecendo a base da pirâmide social do estado”.

2.1.2 Visão

“Ser um programa relevante, confiável e reconhecido nacionalmente por incentivar e acreditar na geração de renda por intermédio de micro e pequenos empreendedores da Paraíba”.

2.1.3 Valores

Ética;

Igualdade;

Transparência;

Responsabilidade Social.

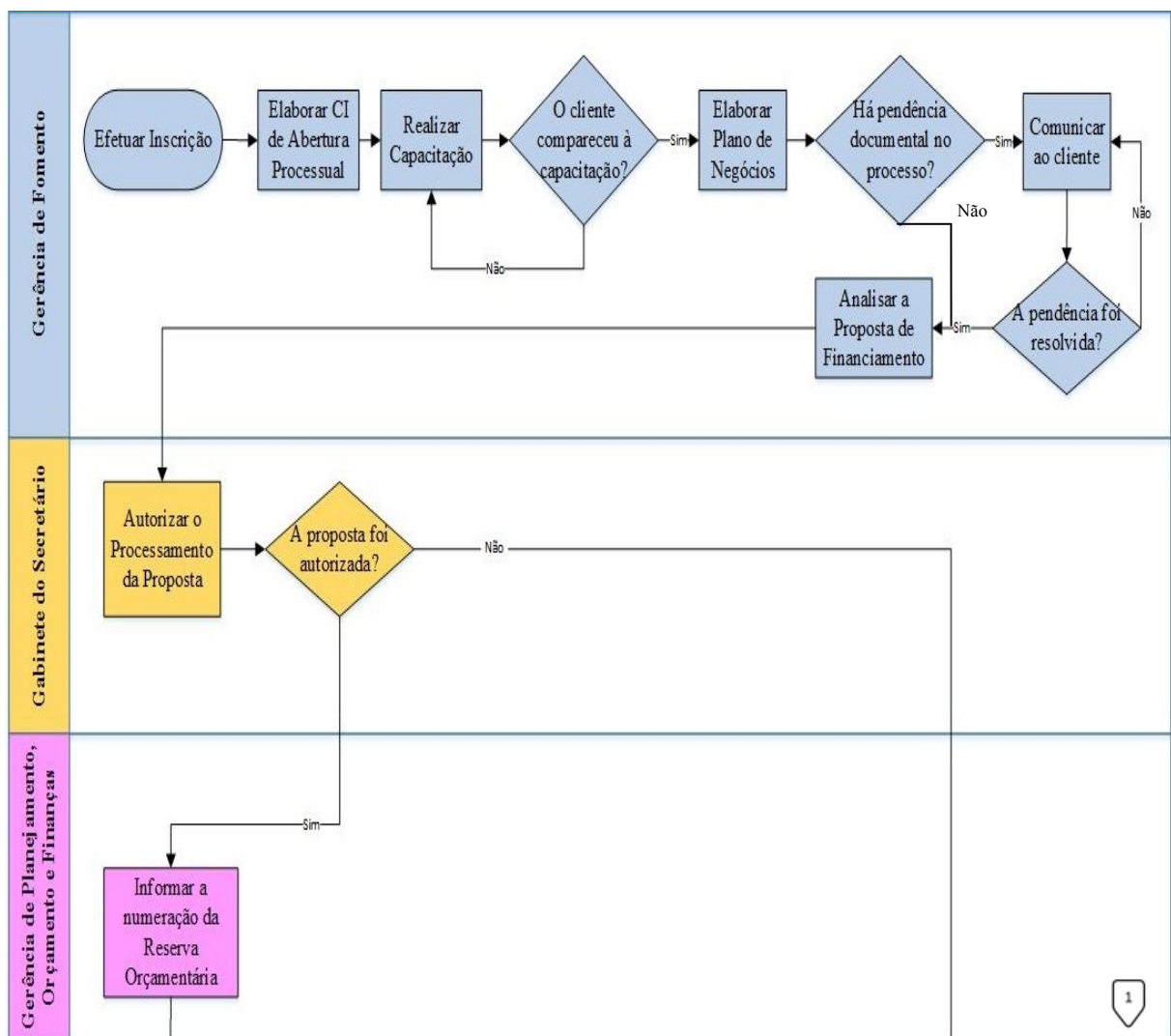
2.2 Atividades Desempenhadas – Fluxograma de atividades

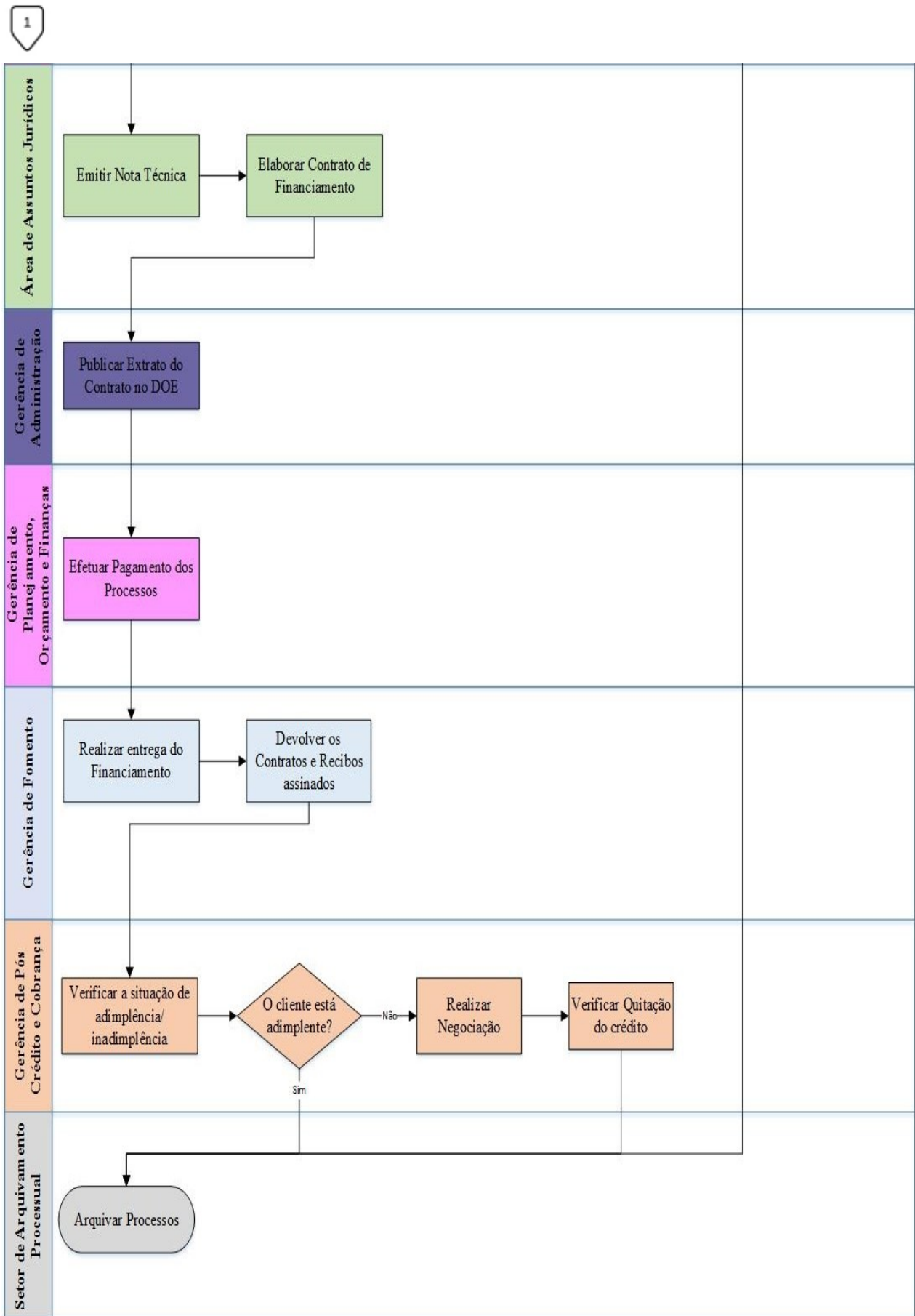
Por fluxograma entende-se que seja a apresentação do passo a passo de um processo, incluindo todas as ações até sua finalização (ARAÚJO, 2009). Deste modo, tem-se que sua utilização é importante para um núcleo de negócio, pois resulta numa otimização das rotinas de trabalho, por facilitar o entendimento e execução de cada etapa. Vale ressaltar que o fluxograma deve ser considerado uma ferramenta de suporte para o alcance dos objetivos da empresa.

Sua utilização acarreta em benefícios organizacionais ao passo que fornece uma exibição visual do processo, demonstra a relação e o impacto entre as atividades e auxilia na explicação para algum novo colaborador, além de ser considerado um documento de padronização processual.

De modo geral, tem-se que o processo de concessão de financiamento compreende as seguintes etapas, conforme figura 03:

Figura 03 – Processo de Concessão de Financiamento





Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com a Figura 03 tem-se que o processo se inicia na Gerência de Fomento, onde há realização da inscrição no programa, capacitação e plano de negócios. Durante esta etapa, também é necessária a verificação da situação do cliente através da emissão de Certidões Negativas Estadual e Federal. Caso haja alguma pendência, ela é comunicada ao proponente para que haja resolução. Apenas quando não há nenhuma pendência documental é que o processo pode ter continuidade, havendo então, a análise de sua viabilidade financeira, essa que é efetuada pela Gerente de Fomento, essa que observa a conformidade dos dados, avalia o investimento pretendido pelo cliente e a capacidade de pagamento informada pelo proponente na elaboração do plano de negócios.

O processo então é analisado pelo Gabinete do Secretário, caso haja conformidade a proposta é aprovada, caso contrário há o arquivamento do processo. Após autorização do processo dada através do Secretário Executivo, os processos têm a numeração da Reserva Orçamentária informada pela Gerência e Planejamento, Orçamento e Finanças à Área de Assuntos Jurídicos, que fará a elaboração de nota técnica e contrato, informando posteriormente à Gerência Administrativa, que fará a publicação dos contratos aprovados no DOE da Paraíba.

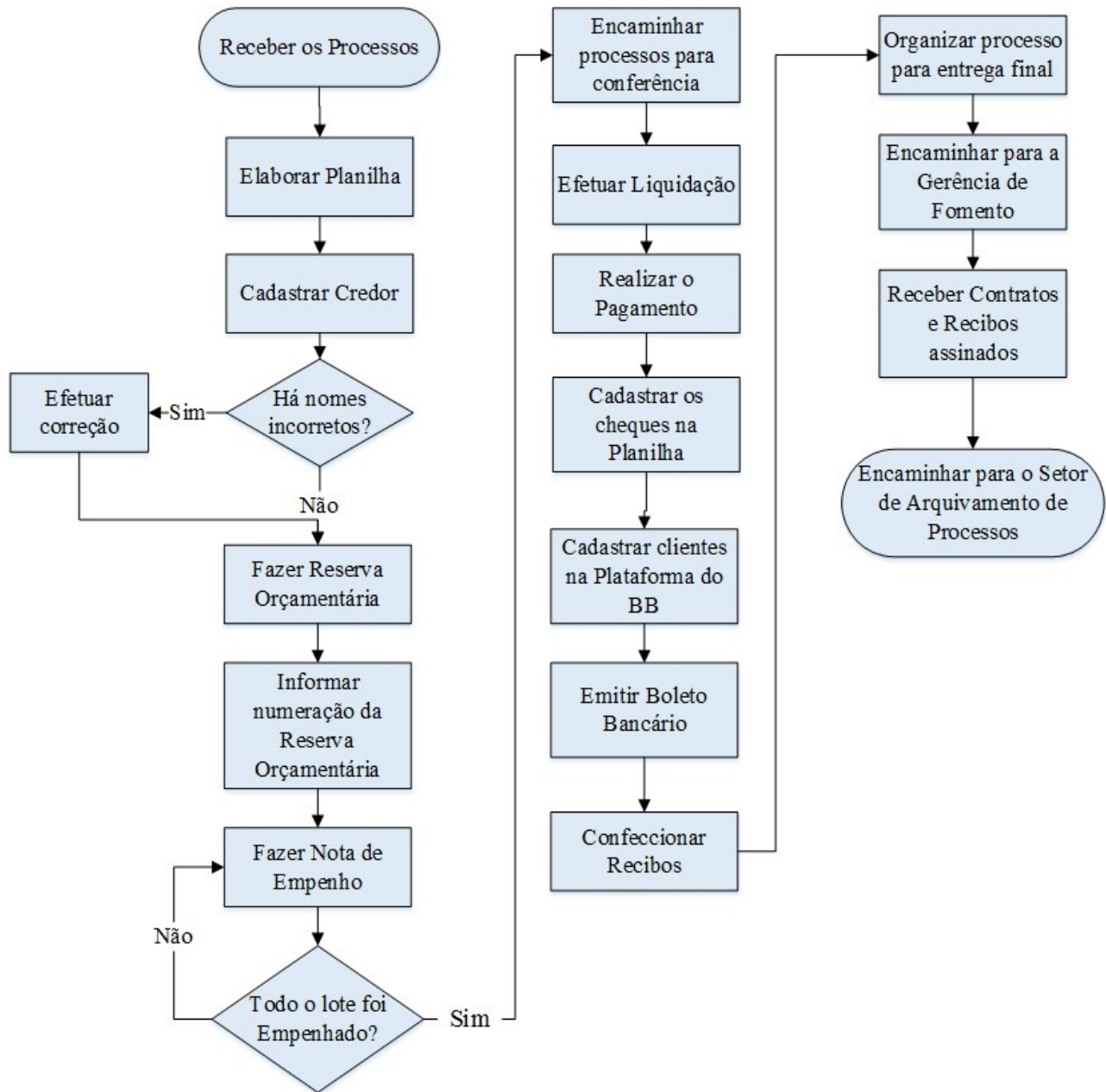
Após a publicação no DOE da Paraíba é que os procedimentos de pagamento são autorizados e realizados. Quando finalizados, os processos são entregues à Gerência de Fomento para entrega ao cliente, que devolve à Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças os documentos assinados pelos micros e pequenos empreendedores, setor este que encaminha para a Área de Arquivamento processual.

A Gerência de Pós Crédito e Cobrança passa então a acompanhar os pagamentos efetuados pelos clientes, negociando a dívida em caso de inadimplência. Caso a situação de inadimplência permaneça, há o registro do cliente no SPC.

Dada a importância da Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças para o alcance do objetivo do Empreender Paraíba, a seguir será descrita a principal atividade realizada por este setor, bem como seu respectivo fluxograma.

2.2.1 Atividade – Efetuar pagamento de processos

Figura 04 – Atividades da Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A Figura 04 exibe o fluxograma das atividades desempenhadas pela Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças para a concessão do financiamento das linhas de crédito do Empreender Paraíba.

Inicialmente, recebe-se os processos e se confere a documentação exigida mediante edital de abertura da linha de crédito em questão. Após atestar a conformidade dos

dados, uma planilha interna com informações é preenchida e cadastra-se o cliente no SIAFI, uma espécie de banco de dados que viabiliza o processo posterior de emissão do cheque. Por ser uma plataforma em uso por diversos órgãos estaduais, pode ser que haja algum nome antigo a ser alterado, em virtude principalmente de casos em que o cliente alterou seu estado civil e acrescentou mais um sobrenome.

Após a confirmação do nome na plataforma SIAFI com o Cadastro de Pessoa Física (CPF) do proponente, há realização da Reserva Orçamentária, que é a reserva de uma quantidade de dinheiro do orçamento do programa para o cliente em específico. A numeração obtida é informada à Área de Assuntos Jurídicos e posteriormente à Gerência de Administração, que utilizará essa numeração para publicação na Controladoria Geral do Estado (CGE) e DOE da Paraíba. A área de Assuntos Jurídicos ainda elabora simultaneamente os contratos e nota técnica.

A próxima etapa compreende a realização da Nota de Empenho, que é o registro do comprometimento da despesa. Vale ressaltar que o processo só tem continuidade quando todo o lote de processos for empenhado. Após isso, os processos são encaminhados ao Gabinete do Secretário, que verificará a conformidade do processo e assinará as vias de contrato e Nota de Empenho. Depois do empenho e autorização do Secretário, é realizada a Liquidação que compreende a verificação do direito adquirido pelo credor. Após a liquidação, o pagamento do financiamento é efetuado e há a emissão do cheque que será entregue ao cliente.

Os cheques são cadastrados na planilha interna e posteriormente enviados ao Banco para confirmação dos valores. Nesta fase, a planilha é utilizada também para alimentar a base de dados do BB e emitir os boletos bancários que serão o meio de pagamento do financiamento. Há ainda nesta etapa, a confecção de recibos. Depois de emitidos, os boletos são montados e guardados em pasta L, juntamente com as vias de contrato assinadas pelo Secretário Executivo e recibos, facilitando a entrega por parte da Gerência de Fomento.

Após a entrega, os documentos retornam à Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças que envia o processo completo para conferência e arquivamento por parte da Área de Arquivamento Processual.

2.3 Relacionamento da Área de Estágio com outras Áreas da Empresa

A Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças está relacionada diretamente com todos os setores do Empreender Paraíba conforme se apresenta na Figura 05:

Figura 05 – Relacionamento da Gerência com as outras áreas da Empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A Figura 05 ilustra a relação com as áreas do Empreender Paraíba, relação essa abordada a seguir:

- Secretário Executivo e Gerência de Administração: para estes, a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças fornece informações estratégicas acerca da concessão do financiamento ao micro e pequeno empreendedor e acerca do pagamento aos prestadores de serviço ao órgão;
- Gerência de Pós Crédito e Cobrança: a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças auxilia este setor através do cadastro de clientes em planilhas de acompanhamento e na plataforma do BB, que são alimentadas com os dados necessários para cobrança do financiamento, tais como endereço, telefone, etc;

- Área de Recursos Humanos: esta área necessita que o setor em foco efetue pagamento aos estagiários, integrantes do capital intelectual da organização, através do pagamento ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL);

- Área de Recursos Materiais e Patrimoniais: esta área influencia e é influenciada pela Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças, pois recebe recursos para pagamento dos materiais e fornece objetos de expediente necessários para a realização das atividades, tais como papel, grampos, canetas, cola, etc;

- Gerência de Fomento: neste caso, a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças apresenta dependência deste setor para conseguir dar andamento no processo de financiamento, pois é necessário documento de inscrição, plano de negócios, certidões estadual e federal, deferimento do valor e outros documentos descritos nos editais das linhas de crédito;

- Área de Marketing: quando a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças efetua o pagamento de um lote de processos, informa através de um relatório os processos já liberados para entrega. Então, ocorre a divulgação da data e local de recebimento além do montante liberado;

- Área de Assuntos Jurídicos: em relação a este setor, há outra dependência, pois, o processo só pode ser pago quando há contrato e nota técnica, que são elaborados com auxílio do Assessor Técnico Normativo;

- Setor de Arquivamento Processual: esta área recebe o processo para conferir arquivar por intermédio da Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças;

Essa relação interna implica em pontos negativos e positivos para o Empreender Paraíba. Negativos pois, pode acarretar numa sobrecarga de informações devido ao desempenho de diversas atividades ao mesmo tempo em virtude da demanda processual. Os pontos positivos, no entanto, se fazem presente na fácil comunicação, cooperação e resolução de problemas devido a interdependência dos setores para com a área.

Portanto, é notório que a Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças é essencial para a operacionalização do Empreender Paraíba. Deste modo, na seção ; apresenta-se o diagnóstico da área.

**CAPÍTULO III –
Levantamento Diagnóstico**

3.1 Identificação de Problemas na Área de Estágio

Tendo em vista que a maior parte do capital intelectual do Empreender Paraíba é composto por estagiários, a rotatividade de mão de obra é considerada alta. E, devido à alta demanda processual, há frequentemente a chegada de novos colaboradores. Em consequência disso, a capacitação apresenta-se como uma ferramenta necessária para o desempenho das atividades, já que os novos colaboradores não possuem conhecimento acerca do trâmite do processo. No entanto, o programa não realiza nenhum tipo de capacitação e os novos estagiários aprendem no dia a dia a execução das tarefas. Esse não investimento em capacitação causa gargalos no processo de concessão de financiamento, visto que o tempo gasto em ensinar momentaneamente e diariamente acaba aumentando o prazo da liberação.

A capacitação, além de auxiliar no dia a dia do núcleo de negócio, reflete a demonstração da importância do colaborador para a organização, acarretando no sentimento de se sentir parte da empresa, fazendo com que os estagiários “vistam a camisa” e se motivem diariamente. Esse tipo de motivação pode ser considerado importante por ser tido como um benefício não monetário e complementar ao benefício monetário que é oferecido através da bolsa-estágio. É interessante ressaltar que falta de motivação pode gerar, ainda, descomprometimento com o trabalho.

Além disso, é possível verificar a necessidade de um trabalho de mudança de cultura organizacional no que se refere à inserção de novos métodos de trabalho. Alguns colaboradores apresentam resistência à mudança, muitas vezes por não entender a importância do modo como a atividade que passará a ser realizada auxiliará a organização. Neste aspecto, torna-se interessante trabalhar percepções que envolvam a área de Gestão de Pessoas no tocante a práticas de treinamento e desenvolvimento do capital intelectual.

Verifica-se também que em virtude da alta demanda processual, há dificuldades no que diz respeito a conferência documental. Pois, com a necessidade minuciosa de cada processo, acaba-se ocasionando entraves em seu andamento, devido aumento do tempo do trâmite para liberação do financiamento, o que pode tornar um empecilho no alcance das metas traçadas no planejamento estratégico.

Outra oportunidade de melhoria se dá na necessidade de um modelo de negócio definido, o que implica na visão sistêmica da organização. Apesar de os colaboradores entenderem que é de suma importância a realização de atividades por cada setor, não há entendimento sobre o modo como elas afetarão os outros setores. Ou seja, as atividades

acabam sendo desenvolvidas de modo individual, sem consciência da influência de cada etapa da execução no coletivo.

Durante o período de realização do estágio também foi possível verificar a necessidade de acompanhamento da aplicação do recurso financeiro concedido, assegurando sua usabilidade conforme plano de negócios elaborado no início do processo, ou seja, não se restringindo apenas ao pagamento da dívida, perceptível através do retorno do investimento. A análise do acompanhamento pós-concessão de crédito aos micro e pequenos empreendedores implicariam num acompanhamento mais eficiente da adimplência do cliente e dos motivos que levam à inadimplência.

A partir destas informações e da sua tabulação, a organização teria a possibilidade de trabalhar também com conceitos de Risco de Crédito, que estão relacionados a possibilidade de não receber o valor do empréstimo. Conforme verificado os motivos que levam a essa situação, também poderia haver a inserção de novos assuntos no plano de ensino da capacitação ofertada pelo programa.

Apesar de não haver mensuração, oportunidades de melhoria se tornam notórias no fato de possuírem dados sobre o perfil do micro e pequeno empreendedor que busca a organização, o que possibilitaria após tabulação, o embasamento para a criação de linhas de crédito mais específicas, a exemplo da linha Empreender Artesanato. Como ferramenta de auxílio à criação destas novas linhas de crédito, torna-se interessante que o núcleo de negócio passasse a adotar como prática o Gerenciamento de Riscos.

A não identificação de variáveis de clientes potenciais também se apresenta como uma oportunidade de melhoria e crescimento para o programa. Pois, ao trabalhar com determinadas características, é possível a minimização do seu risco de crédito, ou seja, a minimização da taxa de inadimplência esperada, esta, presente em qualquer instituição financeira.

Esta identificação de variáveis, através de uma forma sistematizada, também poderia subsidiar estratégias que viabilizariam a captação de novos clientes, criação de linhas de crédito mais específicas e um novo método de análise de crédito. Em consequência disto, haveria um maior número de concessões de financiamento e maior segurança do retorno do financiamento, além de aumentar a atuação do programa no estado.

É interessante ressaltar que as evidências indicam a necessidade de investimento na divulgação do Empreender Paraíba, pois muitos residentes no estado desconhecem a atuação do programa. Deste modo, tem-se a identificação do perfil de potenciais clientes da

organização, que também surge como elemento necessário para estabelecer estratégias mais eficientes de divulgação e consolidação da marca no estado.

De modo geral, os resultados indicam problemas que podem impactar de modo negativo o desempenho da organização, comprometendo seus resultados a curto e longo prazo. Neste contexto, em resumo, os principais problemas encontrados são:

- Necessidade de capacitação da mão de obra;
- Alta demanda de documentos para conferência e andamento do processo (disfunção burocrática);
- Resistência a mudança;
- Necessidade de um modelo de negócio definido;
- Falta de acompanhamento do crédito concedido;
- Desconhecimento do perfil preponderante do proponente do financiamento;
- Ausência de uma sistematização que identifique clientes potenciais e suas variáveis;
- Necessidade de investimento na divulgação do programa.

3.2 Problema de estudo

Entender as variáveis dos clientes externos de uma empresa é necessário para que haja alinhamento dos produtos e serviços prestados com a satisfação do consumidor. Deste modo, é de suma importância que uma empresa conheça seu público alvo e clientes potenciais, pois só assim é possível a criação de estratégias mais eficazes, o que evita desperdício de dinheiro, tempo e esforços.

Tendo em vista que outros empreendimentos oferecem o mesmo serviço da organização em estudo, a identificação do perfil dos clientes potenciais surge como recurso estratégico que pode agregar um diferencial competitivo ao programa. Com isso, pode ser possível não apenas identificar o perfil do micro e pequeno empreendedor, mas verificar o local o qual ele busca obter recursos financeiros para desenvolver suas atividades e o modo como ele pretende geri-lo, constatando, deste modo, o nível de conhecimento por parte dele sobre o Programa.

A identificação das variáveis dos potenciais clientes afetaria positivamente a organização como um todo, com ênfase na área financeira da empresa. Pois, ao trabalhar com determinadas variáveis, tais como nível de atividade, estrutura de capital e competição, a

organização consegue minimizar seu risco de crédito. E, é interessante considerar que qualquer instituição financeira apresenta um nível de inadimplência esperada, ou seja, um risco de crédito esperado, no entanto ao trabalhar com esses aspectos, que auxiliam a análise financeira, é possível minimizá-lo.

Esta identificação de variáveis também poderia subsidiar estratégias que viabilizariam a captação de clientes, criação de linhas de crédito mais específicas e um novo método de análise de crédito, já que poderia haver a comparação entre o perfil preponderante dos adimplentes com o perfil do cliente potencial para deferir o pedido. A identificação dos clientes potenciais também auxiliaria no estabelecimento de estratégias de divulgação e consolidação da marca, tendo em vista que muitos residentes do estado desconhecem a atuação do programa.

Em consequência disto, haveria uma maior possibilidade de receber o valor do empréstimo e aumento do número de concessões de financiamento, viabilizado pela Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças, além de auxiliar a atuação da Gerência de Pós Crédito e Cobrança e aumentar a atuação do programa na Paraíba.

Estes benefícios ocasionados pela melhora do programa, através da solução do problema em questão, levaria o programa a tornar-se relevante, confiável e reconhecido por incentivar e acreditar na geração de renda por intermédio de micro e pequenos empreendedores, consoante visão abordada no item 2.1.2.

Conforme aumento das liberações e a minimização do risco de crédito, haveria aumento do incentivo à geração de renda entre os empreendedores do estado da Paraíba, fortalecendo a base da pirâmide social paraibana, fomentando a economia do estado. Diante deste contexto, a pesquisa tem como intuito responder à seguinte questão: Que variáveis podem explicar a relação entre o comportamento financeiro de potenciais beneficiários do Empreender Paraíba e o seu risco de crédito?

3.3 Características do Problema de Estudo

O programa tem como objetivo incentivar a geração de renda entre os empreendedores do estado da Paraíba, a partir da construção de negócios fundamentados na sustentabilidade, tendo por base o fortalecimento da base da pirâmide social paraibana. Em decorrência disso, o programa apresenta um grande crescimento e maior número de concessões de financiamento, tendo um aumento de aproximadamente 612% desde 2011.

O programa executado pela Secretaria Executiva do Empreendedorismo busca cada vez mais aumentar as concessões de financiamento ao passo que busca o retorno do valor concedido. Em virtude disso, a identificação de características de clientes potenciais, também como forma de captação de novos clientes, se apresenta como uma das ferramentas que auxiliam a organização no alcance desta meta. Contudo, o programa não possui uma forma sistematizada de identificá-los. Surge, portanto, a necessidade do desenvolvimento de um método que os identifique com foco em uma maior captação e distribuição de recursos financeiros.

A identificação das variáveis dos potenciais clientes afetaria positivamente a organização como um todo, com ênfase na área financeira da empresa. Pois, ao trabalhar com determinadas variáveis, tais como nível de atividade, estrutura de capital e competição, a organização consegue minimizar seu risco de crédito. E, é interessante considerar que qualquer instituição financeira apresenta um nível de inadimplência esperada, ou seja, um risco de crédito esperado, no entanto ao trabalhar com esses aspectos, que auxiliam a análise financeira, é possível minimizá-lo. A identificação dos clientes potenciais também auxiliaria no estabelecimento de estratégias de divulgação e consolidação da marca, tendo em vista que muitos residentes do estado desconhecem a atuação do programa.

Essa ausência de uma forma sistematizada de identificar potenciais clientes pode ter ocorrido devido à falta de conhecimento teórico necessário e dos benefícios que tal identificação poderia ocasionar para o núcleo de negócio. Também pode ter ocorrido devido à ausência de colaboradores designados para realizar atividades de pesquisas de mercado que abordasse o tema em questão. Devido à demanda processual, se supõe que o gestor fica sobrecarregado, o que pode implicar no déficit de dedicação de algumas ações que se mostram interessantes para melhoria e consolidação da empresa no mercado paraibano, como a da ação proposta pela presente pesquisa.

Este problema ainda não foi objeto de estudo para a organização e não há uma visão sobre este por parte dos colaboradores, uma vez que os trâmites decorrentes do andamento dos processos de financiamento não são afetados diretamente. Mas, opinam que estes fatores podem ocasionar aumento de produtividade e competitividade, que são considerados necessários para que uma organização se mantenha no mercado.

Desta forma, a seção a seguir busca delinear o problema de pesquisa abordando um contexto geral sobre o tema, a fim de introduzir o modo o qual o trabalho poderá ser considerado um diferencial para a organização.

**CAPÍTULO IV –
Proposta de Trabalho**

As atividades do Estágio Obrigatório foram desenvolvidas na Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças da Secretaria Executiva do Empreendedorismo. A Secretaria é o órgão governamental responsável por operacionalizar o programa Empreender Paraíba. No organograma, a Gerência em foco encontra-se subordinada ao Secretário Executivo e tem um papel de suma relevância para o alcance dos objetivos estratégicos do órgão, que inclui principalmente a concessão de financiamento, de modo a incentivar a geração de renda entre os empreendedores do estado, a partir da construção de negócios fundamentados na sustentabilidade, tendo por base o fortalecimento da base da pirâmide social paraibana.

Tendo como tema “Risco de Crédito e Comportamento Financeiro de Potenciais Empreendedores: Uma Aplicação com Potenciais Clientes de Programas de Empreendedorismo”, esta pesquisa está relacionada com a área financeira, especificamente na área de Microfinanças e fundamenta-se nas metodologias de Silva (2013), Sicsu (2010) e Freitas (2008).

4.1 Objetivos

4.1.1 Objetivo geral

Identificar as variáveis que podem explicar a relação entre o comportamento financeiro de potenciais beneficiários do Empreender Paraíba e o seu risco de crédito.

4.1.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil socioeconômico de potenciais micro e pequenos empreendedores;
- Verificar como os potenciais micro e pequenos empreendedores pretendem obter recursos para empreender;
- Descrever o comportamento financeiro de potenciais micro e pequenos empreendedores, verificando a relação entre esse comportamento e o risco de crédito;
- Especificar variáveis relevantes na identificação de potenciais inadimplentes, por meio de um modelo de *credit scoring*, verificando quais são direta ou inversamente proporcionais à provável inadimplência.

4.2 Justificativa

Intervenções relacionadas ao desenvolvimento econômico do Brasil, realizadas pelo Governo do Federal, passaram a ser notórias a partir da década de 90, com a criação da Lei Nº 8.352/1991, que estabeleceu o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). O FAT aplicava os recursos excedentes do seguro desemprego a fim de estabelecer uma nova perspectiva sobre a concessão de crédito a unidades produtivas que tinham acesso limitado ao sistema bancário, segundo Matos et al (2014).

Mas, foi a partir de 2003 que a política de microcrédito e microfinanças foi intensificada, ampliando sua atuação entre os empreendedores formais e informais, objetivando o fomento da economia e a geração de emprego (MATOS et al, 2014). Essas alterações na economia surgiram como oportunidades a serem exploradas pelos micro e pequenos empreendedores, estes que são agentes fundamentais no crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) do país.

Contudo, apesar deste cenário repleto de oportunidades e ascendência, há variáveis que limitam a oferta de crédito a este público, tais como: poucas informações sobre a unidade produtiva, ausência de garantias, tempo de desenvolvimento da atividade, risco elevado e inviabilidade do negócio (MATOS et al, 2014). Porém, com a realização de análises financeiras mais detalhadas, envolvendo o perfil e o escopo do projeto, é possível tornar esses fatores menos impactantes. Bueno (2003) evidencia que ao realizar uma análise de concessão de financiamento de modo mais criterioso, acarreta-se uma otimização dos recursos destinados aos empréstimos, uma vez que os clientes passam a oferecer menor risco, reduzindo a taxa de inadimplência e aumentando a rentabilidade da organização.

Com esta integração de economias e mercados financeiros, conjuntamente ao atual ambiente competitivo em que as empresas passaram a estar inseridas, surgiram novas tendências e ferramentas que auxiliam a administração de um empreendimento e ganham posição de destaque na administração financeira, sendo o Gerenciamento de Riscos uma delas.

Neste aspecto, tem-se que o Gerenciamento de Riscos envolve o risco de crédito, um dos riscos mais antigos no âmbito financeiro. Visando minimizá-lo, instituições financeiras estão cada vez mais reunindo informações para subsidiar suas bases analíticas que avaliam a concessão dos financiamentos, buscando convergência entre risco e retorno.

Baseado no que foi mencionado até agora, a presente pesquisa teve como principal objetivo a identificação de variáveis que podem explicar a relação entre o comportamento financeiro de potenciais beneficiários do Empreender Paraíba e o seu risco de crédito. Para tal, pretendeu-se identificar o perfil socioeconômico dos micro e pequenos empreendedores por conveniência, identificar o modo que eles obtêm recursos para empreender, descrever seu comportamento financeiro ao passo que verifica a relação entre esse comportamento e o risco de crédito e, por fim, especificar variáveis relevantes na identificação de potenciais inadimplentes, por meio de um modelo de *credit scoring*, verificando quais são direta ou inversamente proporcionais à provável inadimplência.

Diante deste cenário, a identificação das variáveis que envolvem os clientes potenciais do empreendimento, acarretará em diversos benefícios para a organização em estudo, tais como: identificação do perfil dos clientes potenciais, minimização do risco de crédito, desenvolvimento novos métodos de análise financeira, desenvolvimento de estratégias a partir da pesquisa de mercado e maior probabilidade do retorno do investimento, o que poderá levar ao aumento do incentivo da geração de renda e fortalecimento da base da pirâmide social paraibana.

Deste modo, é notória a importância desta pesquisa por considerar o tema relevante e por afetar a economia do estado. Para a empresa, por ser uma instituição financeira, o tema torna-se importante por envolver o gerenciamento do risco de crédito, ou seja, o gerenciamento da perda monetária ocasionada pela taxa de inadimplência esperada. Quanto à academia, apesar de ser um tema com vasta abordagem, o estudo proporciona uma revisão de literatura e oferece contribuições que enriquecerão os debates que tangem o assunto, acarretando numa contribuição para o avanço do conhecimento. Finalmente, quanto ao interesse pessoal, justifica-se a escolha deste tema pelo fato da autora possuir vivência na área financeira de empresa e buscar maior aprofundamento sobre a teoria ao passo que a autora ofereça colaboração para o desenvolvimento de um programa de empreendedorismo.

**CAPÍTULO V –
Desenvolvimento da Proposta de Trabalho**

5.1 Revisão de Literatura

Este capítulo apresentará uma revisão teórica e servirá para contextualizar a análise à luz da literatura, além de oferecer ao leitor os principais conceitos elucidativos acerca do tema proposto, auxiliando, portanto, sua compreensão sobre o tema em questão. Para que o leitor se familiarize com o tema abordado no presente estudo, se faz necessário o entendimento dos seguintes pontos: Microfinanças, Desempenho Financeiro e Gerenciamento de Riscos, conforme abordados nos itens a seguir.

5.1.1 Microfinanças

O Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS (2013) relata que os primeiros conceitos acerca das microfinanças surgem com a criação de ONGs: em 1973, surge a União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações (UNO) especializada em crédito e focada no meio rural; em 1987, o Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos Ana Terra (CEAP); e, em 1989 o Banco da Mulher, esse, afiliado de redes internacionais.

Já a década de 90 é marcada pela criação do Programa de Crédito Produtivo Popular, através do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que objetivou apoiar as instituições de microcrédito. No entanto, as primeiras instituições financeiras brasileiras começam a criar programas de microcrédito apenas a partir do ano de 1997, com o surgimento do CrediAmigo, programa do Banco do Nordeste. Ainda nesta época, é interessante ressaltar que surgiram os “bancos do povo”, como política pública de alguns estados e municípios brasileiros, que instituíram fundos destinados ao microcrédito. Em 1999, outro marco destacável ocorreu: instituiu-se a Lei N° 9.790 que possibilitou o acesso das instituições financeiras aos recursos públicos (CEDEDS, 2013).

Entretanto, apesar de todos esses avanços, apenas recentemente que as microfinanças começaram a ganhar notoriedade em diversos países, devido ao sistema bancário tradicional não ofertar recursos à população menos favorecida economicamente e que se encontra em situações de dificuldade financeira, agravada em virtude da crise econômica e social que atinge todo o planeta (MATTEI, 2002).

Diante deste contexto de crise econômica, com o Brasil apresentando uma situação de oferta de crédito reduzida e concentrada, o atual Governo Federal comprometeu-

se a combater os índices de pobreza, agravados pelo cenário econômico desfavorável, conforme aponta Freitas (2013). Passando a dar ênfase à necessidade de inclusão social, na minimização das desigualdades através da disponibilidade de serviços financeiros e no incentivo a atividades econômicas por intermédio das microfinanças (FREITAS, 2013)

Soares (2007) apud Paixão (2009) conceitua microfinanças como a prestação de serviços financeiros adequados e sustentáveis economicamente para população de baixa renda, que geralmente encontra-se excluída do sistema bancário tradicional. De acordo com o IPEA (2011), aproximadamente 40% da população do Brasil encontra-se excluído do sistema bancário, acarretando problemas que envolvem capital e desenvolvimento financeiro. Amaral (2005) corrobora e salienta que outros fatores contribuem para este cenário e limitam o acesso de microempreendedores ao sistema bancário tradicional, tais como a ausência de informações e falta de documentação básica. Isto ocorre principalmente devido aos custos elevados no que se refere às pequenas transações (NAQVL e GUZMAN, 2004).

Esta limitação da atuação das agências bancárias tradicionais frente a este nicho de mercado acaba por tornar-se um entrave do desenvolvimento econômico. Surge, diante deste contexto, a oportunidade de atuação de novas instituições financeiras que atendam à população menos favorecida (ANDE, 2015). Soares (2007) apud Paixão (2009) aponta que, em virtude disso, aproximadamente 30 milhões de pessoas já tem acesso a este tipo de serviço.

Os serviços ofertados por estas instituições são operacionalizados por organizações de microfinanças e, em sua maioria, por alguns bancos públicos (FREITAS, 2013). Os programas de microfinanças ofertados buscam minimizar a pobreza através de novas formas de alocação produtiva, possibilitando maximização e diversificação das fontes de rendimento (MATTEI, 2002). A área tem como objetivo aumentar o alcance das concessões de financiamento àqueles que não tem acesso ao sistema bancário tradicional, envolvendo uma gama de serviços financeiros à população de baixa renda (FREITAS, 2013).

Deste modo, tem-se que a microfinança tem como principal modalidade o microcrédito e apresenta produtos financeiros que se adequam a realidade dos clientes, esses que possuem perfil diversificado e necessitam de tempo e condições específicas para terem acesso ao crédito, se apresentando, portanto, como uma ferramenta que auxilia a estruturação de pequenas atividades produtivas, incluindo poupança, seguros, crédito, entre outros (FREITAS, 2013). Essa variedade de serviços é interessante, pois o público, em sua maioria

autônomo e empreendedor individual, que procura essa solução, necessita de diversas alternativas para que avalie a que melhor se adéqua a sua realidade (ANDE, 2015).

Ao passo que os serviços microfinanceiros ficam mais abrangentes, o mercado expande e, por consequência, o número de clientes em potencial também cresce. Deste modo, acaba-se auxiliando na geração de renda, na criação de um negócio viável, reduzindo sua vulnerabilidade em relação ao ambiente externo, além de ser considerado uma ferramenta de auto capacitação, tornando a clientela agente econômico de mudança (ANDE, 2015).

Neste contexto, é interessante considerar que o Microcrédito Produtivo Orientado é uma das ferramentas comumente utilizadas para auxiliar a concessão de financiamentos, no âmbito das microfinanças. Pois, diante das dificuldades de acesso a financiamentos e dos índices de desigualdade econômica e social crescentes, o microcrédito surge como principal agente de minimização desta situação. Em virtude do mencionado, o item 5.1.1.1 traz em sua abordagem conceitos elucidativos acerca do tema em questão.

5.1.1.1 Microcrédito Produtivo Orientado

Enquanto as microfinanças são caracterizadas pela oferta de diversos serviços financeiros a clientes que não possuem acesso ao sistema bancário tradicional, seja através de instituições financeiras ou não, o microcrédito é apenas um dos serviços oferecidos pelas instituições microfinanceiras (BRAGA, 2011).

Microcrédito pode ser conceituado como os serviços financeiros populares ofertados a micro e pequenos empreendedores de baixa renda e não se destina ao financiamento de consumo (BARONE e SANDER, 2008). Ele tem por objetivo a contribuição para a sustentabilidade e a minimização da pobreza ao passo que aponta políticas públicas que podem auxiliar sua consolidação (SOARES et al, 2011).

O microcrédito produtivo orientado, por sua vez, é ofertado a empreendedores individuais formais e informais, que não possuem acesso ao sistema bancário tradicional, o que possibilita a geração de renda e a melhoria da capacidade de consumo do núcleo familiar (BARONE e SANDER, 2008). No entanto, tais barreiras de acesso, impostas ao segmento de baixa renda do mercado de crédito bancário, acabam por contribuir para a exclusão financeira e social (SAMPAIO, 2014).

Sampaio (2014) corrobora e complementa que as barreiras de acesso ocorrem, pois geralmente nos pequenos negócios não há o registro das atividades econômicas, nem

contabilidade que permita análise de fluxos de caixa e balanços patrimoniais, o que aumenta a taxa de juros do mercado tradicional, dificultando ainda mais o acesso. Vale salientar que essa falta de recursos financeiros é um dos fatores determinantes no comprometimento da sobrevivência de uma empresa (MENEZES, 2013).

Devido essa exclusão, a demanda, reprimida pela ausência de oferta, busca auxílio financeiro em agiotas, esses que praticam taxas de juros abusivas e fazem uso de técnicas coercitivas para garantir o recebimento da dívida. Essa situação os torna refém desse sistema alternativo, reduzindo ainda mais a capacidade de pagamento (SAMPAIO, 2014). Diante deste cenário, segundo Mezerra (2002) apud Zambaldi (2005), é notório que o Brasil é um mercado potencial e relevante para a área de microcrédito produtivo orientado.

As literaturas de Mandelli (2012) e Paiva e Galiza (2002) apud Braga (2011) evidenciam que o microcrédito se embasa em preceitos fundamentais tais como:

- a. Conceder recursos para pessoas com baixa renda que não tem acesso ao sistema bancário tradicional, estimulando a geração de emprego e renda;
- b. Eliminar a exigência de garantias reais;
- c. Aproximar colaboradores e clientes;
- d. Proporcionar taxa de juros reduzidas, mas de modo sustentável;
- e. Manter contato regular com o cliente durante o contrato de crédito, objetivando aperfeiçoamento da aplicação dos recursos.
- f. Agilidade na análise e liberação do crédito, para que o empreendedor não perca oportunidades;
- g. Liberar valores de financiamento compatíveis com a capacidade de pagamento da dívida;

Ribeiro (2009) corrobora e aborda que a concessão do crédito deve estar baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica. A análise de crédito ao tomador final, por sua vez, deve ser feita por pessoas treinadas (agentes de crédito) para prestar orientação educativa quanto ao planejamento do negócio e às reais necessidades de crédito para o desenvolvimento do empreendimento. O autor ainda ressalta que “somente após o levantamento socioeconômico do pretendo tomador, de sua capacidade de endividamento e do potencial da atividade é que o valor e as condições do crédito devem ser definidos” (RIBEIRO, 2009, p. 49).

Deste modo, tem-se que o acesso ao crédito, possibilitado pelo microcrédito produtivo orientado, acarreta em melhores condições socioeconômicas, apresentando-se como

uma alternativa para a promoção do desenvolvimento cultural, econômico e social, impactando a qualidade de vida dos proponentes (MENEZES, 2013). Nesse sentido, o microcrédito surge como uma alternativa para elevar o nível de renda e emprego de pessoas carentes. Ao mesmo tempo, aumenta a competitividade das microempresas que se encontram marginalizadas pela falta de acesso ao crédito e, por sua vez, constitui um importante remédio de combate às desigualdades que permeiam o ambiente das organizações (MENEZES, 2013).

5.1.2 A iniciativa empreendedora

O empreendedorismo está relacionado à criação de algo novo e à busca de novas oportunidades, seja através da inovação de produtos ou de serviços (DOMELAS, 2003 apud DOMELAS, 2004). O empreendedorismo também pode ser entendido como o envolvimento conjunto de pessoas e processos que proporciona a transformação de ideias em oportunidades, acarretando na criação de novos negócios (VALENCIO e BARBOZA, 2005).

Uma pesquisa do Endeavor (2011) relata que o Brasil possui cerca de 4,5 milhões de empresas individuais, o que indica que três em cada quatro brasileiros preferem desenvolver práticas empreendedoras. Destes empreendedores, 70% decidiram investir no ramo por perceberem a oportunidade de um novo negócio (ENDEAVOR, 2011). Em contrapartida, 30% envolveram-se devido à necessidade (ENDEAVOR, 2011).

Neste contexto, é interessante considerar que as atitudes dos micro e pequenos empreendedores estão relacionadas ao sucesso dos negócios criados, pois o sucesso de um núcleo de negócio depende do perfil do empreendedor. Algumas características tornam peculiar este perfil, conforme Quadro 01, adaptado do SEBRAE (2015):

Quadro 01 – Características do perfil do empreendedor

| Característica | Descrição |
|-----------------------|--|
| Criatividade | Buscar soluções viáveis e inovadoras para resolução de problemas |
| Liderança | Compartilhar ideias, aceitar opiniões distintas e trabalhar em equipe |
| Perseverança | Manter-se focado em seus propósitos, desenvolvendo habilidades necessárias para enfrentar obstáculos |
| Flexibilidade | Controlar impulsos e estar aberto a mudanças |

| | |
|----------------------------|---|
| Automotivação | Buscar a realização pessoal nos resultados obtidos |
| Formação permanente | Estar constantemente atualizado sobre o mercado e novas técnicas gerenciais |
| Iniciativa | Capacidade de antecipar-se aos problemas e criar novas oportunidades de negócio |
| Correr riscos calculados | Assumir desafios e se responsabilizar por eles |
| Comprometimento | Envolve fazer sacrifícios pessoais |
| Capacidade de planejamento | Habilidade de desenvolver metas e monitorar informações |

Fonte: Adaptado de SEBRAE (2015)

Embasando-se na literatura de Hashimoto (2011), tem-se ainda que os empreendedores também apresentam diferentes perfis. Vale salientar que, em geral não se prevalece apenas um perfil, há uma combinação de perfis, mas com a presença de um perfil preponderante (ENDEAVOR 2013). Os perfis existentes são os criativos, administradores, realizadores, integradores e promotores.

Os empreendedores criativos adaptam-se facilmente às mudanças, possuem imaginação fértil e capacidade de descobrir novos pontos de vista, identificando oportunidades, no entanto possuem dificuldade de colocar suas ideias em prática (op. cit., 2013).

Os empreendedores administradores costumam analisar a viabilidade das ideias do empreendedor criativo. Levantam informações, estruturam dados, são detalhistas e organizados. Não costumam correr riscos e são objetivos (op. cit., 2013).

Já os empreendedores realizadores são ágeis, dinâmicos, têm iniciativa e boa vontade. Costumam realizar o planejamento traçado e ser hiperativos. Esse tipo de empreendedor costuma pegar a ideia do empreendedor criativo, que foi analisada pelo empreendedor administrador, e executar (op. cit., 2013).

Os empreendedores integradores, por sua vez, são responsáveis por promover a união da equipe e a utilização de todo o potencial de seus integrantes. Eles têm facilidade no relacionamento com pessoas e por isso costumam serem considerados os líderes da equipe (op. cit., 2013).

Por fim, os empreendedores promotores são comunicativos e gostam de relacionarem-se com pessoas da equipe externa, tais como fornecedores, clientes e investidores. São tidos como os vendedores do grupo (op. cit., 2013).

Ainda neste contexto, é interessante considerar que um ambiente de desenvolvimento de negócios favorável necessita do estímulo ao empreendedorismo. Pesquisas do Endeavor (2013) apontam que 82% dos entrevistados relatam que o desenvolvimento do Brasil depende da iniciativa empreendedora, surgindo assim a oportunidade e necessidade do desenvolvimento de Programas de Empreendedorismo. Programas de empreendedorismo podem ser entendidos como uma das principais ferramentas de incentivo ao empreendedorismo inovador, possuindo ações objetivadas na busca, identificação e consolidação de alternativas que ofereçam suporte a projetos potenciais, estimulando a economia e proporcionando desenvolvimento social (CERTI, 2015).

Os programas de empreendedorismo oferecem suporte para criação, desenvolvimento e consolidação de um negócio, tendo em vista que são uma das ferramentas utilizadas pelo microcrédito produtivo orientado. Sendo assim, apresenta-se como auxílio no combate às desigualdades e um dos métodos de fomento à economia.

5.1.3 Desempenho Financeiro

Os micro e pequenos empreendedores desempenham papel de suma importância econômica, tendo em vista que não geram apenas mais dinheiro, mas empregos. No entanto, apesar da contribuição que oferece, estes empreendimentos possuem taxa de mortalidade elevada, ocasionadas por falta de capital de giro, carga tributária elevada e recessão econômica do país (OTTOBONI e PAMPLONA, 2001). Vale considerar que uma má administração financeira também acarreta a falência destas empresas.

Neste contexto, é interessante considerar que o gerenciamento financeiro de empresas de pequeno porte é diferente do gerenciamento realizado pelas grandes organizações. Existem alguns indicadores utilizados por grandes empresas, que podem ser obtidos através da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), auxiliando o planejamento e por consequência a tomada de decisões, segundo Paula (2014), entre eles:

- Ticket médio: é o valor médio da venda. Ele ajuda a descobrir se a empresa deve focar mais na quantidade ou qualidade. Para calculá-lo, divide-se o faturamento pelo número de vendas;
- Margem de contribuição: é a representação do lucro em relação a venda de cada produto. Para calculá-lo, subtrai-se o faturamento pela soma dos custos e despesas variáveis;

- Ponto de equilíbrio: é a definição da quantidade mínima de vendas necessárias para cobrir os custos e despesas da empresa. Para calculá-lo, dividem-se os custos e despesas fixas pela margem de contribuição;

Ottoboni e Pamplona (2001) relatam que nas micro e pequenas empresas o gerenciamento financeiro é reflexo da personalidade do empreendedor e deve possuir informações que possibilitem melhores tomadas de decisão futuras. E, apesar da maioria dos pequenos empreendimentos não possuírem informações contábeis formais, a exemplo da DRE, é necessário que haja informações capazes de direcionar a empresa à sua estratégia (CORNIBERT, 2011). Essas informações devem ser transformadas em indicadores com atuação conjunta ao planejamento estratégico da organização.

Alguns indicadores essenciais para atuação das pequenas empresas são os indicadores financeiros. Indicadores financeiros podem ser conceituados como “índices apurados que, quando relacionados com números de áreas específicas da empresa, apresentam dados que permitem analisar suas variações e, assim, corrigir o que está prejudicando seu desempenho do ponto de vista financeiro” (SOCIEDADE DE NEGÓCIOS, p. 01, 2015). Alguns indicadores financeiros essenciais, baseando-se em Lam (2015), são:

- Capacidade de gerar lucro: este índice é calculado ao dividir o lucro operacional pela receita líquida ou ao definir a margem de contribuição;

- Capacidade de gerar caixa: pode ser entendida como o nível de liquidez da empresa. Com esse indicador definido, é possível descobrir se a organização tem ou não recursos disponíveis para honrar seus compromissos. Pode ser calculado ao dividir o ativo circulante pelo passivo circulante;

- Tipo de endividamento: proporciona uma noção sobre o risco que a empresa está exposta. Deve-se verificar se a empresa consegue gerar lucro ou caixa para pagar as dívidas existentes.

Vale ressaltar que embora os micros e pequenos empreendedores não utilizem os critérios de mensuração de desempenho citados, é essencial que ele acompanhe ao menos a entrada de recursos (receita) e a saída (despesas) a fim de estabelecer simplificadamente a sua margem de lucro em determinado período (GUIA EMPREENDEDOR, 2015). As informações obtidas no site em questão evidenciam que essa mensuração permite a identificação do cenário em que a empresa se encontra, proporcionando informações sobre as condições financeiras do negócio para novos investimentos e consequentemente o nível de comprometimento financeiro.

As informações citadas neste tópico embasam o planejamento financeiro de uma organização, que é responsável pela definição do modo como os objetivos de uma empresa pode ser alcançado. Ele possibilita detectar oportunidades de desenvolvimento e analisar e comparar cenários distintos, além de evitar surpresas e subsidiar planos alternativos em caso de imprevistos (TELÓ, 2000). Além disso, essa ferramenta possibilita coordenar atividades que contribuem para o padrão de desempenho o qual é possível avaliar eventos reais (GITMAN, 1997 apud TELÓ, 2000).

O planejamento financeiro compreende a integração dos recursos monetários com os operacionais, possibilitando, segundo Braga (1995) apud Teló (2000): estimar os recursos necessários para executar as atividades da empresa; estabelecer o melhor método para a aplicação de recursos para executar as atividades da empresa; determinar o montante de recursos que poderão ser arrecadados num determinado período; e, identificar os meios mais adequados para obtenção de recursos adicionais, quando se fizerem necessários.

A literatura de Teló (2000) evidencia que um bom planejamento deve ser flexível e simples, pois acarreta numa melhor implantação, execução e controle das atividades, acarretando num rendimento máximo de seus recursos. Em suma, segundo o mesmo autor, são muitas as vantagens de uma gestão orçamentária eficaz, são elas: comparar ações passadas e futuras, reais e estimadas; encontrar razões de fatos financeiros úteis para tomada de decisão; uso racional dos recursos existentes; avaliação dos resultados das políticas de vendas, de produção e financeira; e, definir metas e meios para alcançar o objetivo final.

5.1.4 Gerenciamento de Riscos

Conforme o acirramento da concorrência, alta volatilidade e vulnerabilidade do mercado, aspectos financeiros cada vez mais ganham notoriedade no dia a dia de uma empresa. Penha e Parisi (2005) apontam que no ambiente que as empresas encontram-se inseridas, os gestores necessitam comumente tomar decisões de modo ágil, fazendo com que acabe assumindo riscos e desafios, que se errôneos levam a consequências drásticas. Deste modo, é essencial que o núcleo de negócio desenvolva práticas cotidianas que envolvam uma gestão de riscos eficaz, já que quanto mais mapeados e analisados, menor será o risco de executar determinada atividade. Sendo assim, a presença do gerenciamento de riscos financeiros apresenta-se como uma das principais ferramentas estratégicas de uma empresa.

Tomando por base esta realidade criou-se a Resolução N° 2.682 de 21 de dezembro de 1999 a fim de estabelecer uma ferramenta de auxílio às instituições financeiras nas concessões de financiamentos. Ela determinou classes de risco e o respectivo provisionamento para as operações de crédito e definiu, ainda, uma classificação de operações, conforme o Quadro 02 a seguir. Vale ressaltar que tal resolução estabelece que as operações sejam revisadas periodicamente, a fim de classificar o risco de maneira mais eficaz.

Quadro 02 – Fatores de classificação

| Devedor/Garantidor | Operação |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Situação econômico-financeira ▪ Grau de endividamento ▪ Capacidade de geração de resultado ▪ Fluxo de caixa ▪ Administração e qualidade dos controles ▪ Pontualidade e atrasos de pagamentos ▪ Contingências ▪ Setor de atividade econômica | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Natureza e finalidade ▪ Suficiência e liquidez das garantias ▪ Valor |

Fonte: Silva (2013)

Silva (2013), embasando-se na Resolução N° 2.682/99, mostra que também é interessante que haja o entendimento de quatro dimensões que envolvem a classificação do cliente junto à instituição financeira. Essa classificação traz inúmeros benefícios para a organização, “auxiliando na redução de perdas decorrentes da assunção de riscos indevidos, bem como propiciando a busca da maximização do valor do banco a partir da tomada de decisão orientada” (SILVA, p. 58, 2013). As variáveis em foco para esta análise, segundo o mesmo autor são: risco do cliente; risco da operação; risco de concentração; e, risco na administração do crédito.

O risco do cliente está relacionado ao valor disponibilizado pela instituição para empréstimos ou financiamentos e envolve os “Cs do crédito”: caráter, capacidade, condições, capital e conglomerado, ciosoante Silva (2013). Caráter relaciona-se a intenção de pagamento do devedor; capacidade relaciona-se com a administração da empresa; condições, por sua vez, referem-se a fatores externos não controláveis pela empresa; já o capital tem haver com as análises financeiras e patrimoniais; por fim, o conglomerado envolve fatores relativos a coligações, controles e vínculos.

Já o risco da operação que esteja sendo analisada considera deferir um valor que seja compatível com a capacidade de pagamento do cliente, pois se o valor da parcela for

maior que sua capacidade de pagamento, o cliente terá grandes chances de se tornar inadimplente (SILVA, 2013).

Por sua vez, o risco concentração considera fatores de risco e retorno em relação à atividade praticada pelos micro e pequenos empreendedores. Ainda em relação a esta variável, vale considerar que quanto maior a concentração em um determinado segmento, maior o risco de concentração e maior risco em relação aos recebíveis (SILVA, 2013).

E por fim, Silva (2013) traz que o risco da administração do crédito envolve a diversificação da carteira de crédito e a capacidade de coletar, organizar, armazenar informações acerca dos clientes atuais e potenciais.

As instituições financeiras ainda enfrentam uma série de riscos relacionados à sua atividade de intermediação financeira, de captar e emprestar recursos, que conforme Silva (2013) são: risco de liquidez e captação, risco da gestão dos fundos, risco da administração e controle, riscos de mercado e das taxas de juros, riscos da estruturas de capitais, e risco de crédito.

- Risco de liquidez e captação: abrange a capacidade e facilidade de obter recursos para honrar compromissos ou conceder novos financiamentos;
- Risco da gestão dos fundos: o banco deve buscar ter liquidez, atendendo a necessidade de seus clientes; evitar riscos indevidos, prezando por sua segurança; e, buscar lucratividade, proporcionando retorno a seus acionistas;
- Risco da administração e controle: deve-se buscar e identificar oportunidades e ameaças que o mercado oferece e executar estratégias definidas;
- Riscos de mercado e das taxas de juros: cobrar juros suficientes para cobrir o custo de captação dos fundos, efetuar pagamento das despesas e proporcionar retorno aos acionistas;
- Riscos da estrutura de capitais: está relacionado a necessidade de manter o nível de recursos próprios em relação a quantidade de recursos de terceiros.
- Riscos de crédito: entende-se por crédito a entrega de um valor mediante a promessa de um pagamento posterior. E, por tratar-se de uma promessa de pagamento, existe a possibilidade de o pagamento não ocorrer, sendo assim, risco de crédito relaciona-se com a probabilidade de não receber o valor do empréstimo.

Diante deste contexto e conforme mencionado anteriormente, embora o risco de crédito possa ter relação com caráter ou capacidade de gestão, fatores externos também influenciam a situação de inadimplência, e “mesmo a garantia não devendo ser o fator

decisivo para a concessão do empréstimo, [...] alguns tipos de operações devem ser respaldados por garantias que equilibrem e compensem as fraquezas reacionadas às demais variáveis implícitas no risco de crédito” (SILVA, p. 29, 2013). Embasando-se nisso, a próxima seção trará conceitos elucidativos acerca do tema em questão.

5.1.4.1 Risco de Crédito

Risco pode ser definido como a possibilidade de não ocorrer o que se espera (PEDOTE, 2002). Para administração financeira, o mesmo autor expõe que o risco de crédito relaciona-se com a chance de a instituição financeira não receber o valor de um empréstimo, podendo ser considerado como a taxa de inadimplência esperada. Essa perda do valor concedido pode ser oriunda de tanto de perdas reais quanto de perdas de oportunidades (PEDOTE, 2002). A FEBRABAN (2015) corrobora e define que o risco é a possibilidade da ocorrência de um evento que implique na perda de dinheiro.

Brito e Assaf Neto (2008) convergem com a FEBRABAN (2015) e Pedote (2002), apontando que para uma instituição financeira, crédito refere-se a disponibilizar um valor sob forma de financiamento e mediante pagamento em um determinado período. Já o risco de crédito pode ser considerado como a chance de incorrer perdas econômicas.

Em um cenário econômico difícil e conjuntura abalada, o gerenciamento de risco de crédito mostra-se essencial para uma boa administração, tendo em vista que pode levar a instituição financeira a sérios problemas ou até mesmo a falência (SECURATO e FAMA, 1997). Neste contexto, Sicsu (2010) relata a importância de uma gestão de risco e a necessidade de identificação de variáveis que definam o risco de crédito de uma instituição, esta que requer o envolvimento de uma equipe multidisciplinar que tenha conhecimento sobre política de crédito, produto financiado, público-alvo e dados do credor.

Primordialmente é interessante que haja uma análise da base de dados já disponível a fim de estabelecer novos conjuntos de variáveis que auxiliem a avaliação do risco de crédito. Algumas das variáveis que podem ser utilizadas nesta análise, embasando-se na literatura de Sicsu (2010) estão expostas no Quadro 03:

Quadro 03 – Variáveis que influenciam o risco de crédito

| | |
|--|---|
| Informações sociodemográficas do cliente | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Local de nascimento ▪ Data de nascimento ▪ Profissão ▪ Estado civil ▪ Sexo ▪ Número de dependentes ▪ Nível de instrução |
| Informações sociodemográficas do cônjuge | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissão ▪ Tempo que o cônjuge desenvolve essa atividade ▪ Data de nascimento ▪ Vínculo empregatício do cônjuge |
| Informações financeiras | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renda mensal |
| Informações de relacionamento com o credor | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionamento acerca da fidelidade do cliente com a instituição financeira |
| Informações comportamentais | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atrasos nos pagamentos de crédito anteriores |
| Informações da operação solicitada | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de parcelas ▪ Comprometimento de renda ▪ Valor financiado |
| Informações negativas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protestos em aberto ▪ Ações de busca e apreensão |

Fonte: Adaptado de Sicsu (2010)

Após a identificação das variáveis, expostas no quadro anterior, deve-se haver a respectiva análise e deve-se considerar conjuntamente alguns aspectos, tais como: definição operacional, confiabilidade das informações, informações recentes e disponibilidade ao longo do tempo (SICSU, 2010).

A definição operacional auxilia a avaliação ao proporcionar uma definição única, que evita interpretações distintas, testando sua eficácia ao passo que solicita outros documentos que comprovem o que o cliente disse, comparando as duas situações. A confiabilidade das informações, por sua vez, trabalha com a hipótese de veracidade dos fatos informados, no entanto reconhece que, por vezes, devido à alta demanda, nem sempre torna-se viável controlar a veracidade. Já as informações recentes defendem que as informações devem ser atualizadas e devem ser revisadas periodicamente, a fim de assegurar a

autenticidade dos dados. Disponibilidade ao longo do tempo trabalha com a ideia de que os dados devem estar disponíveis sempre que for necessário efetuar alguma consulta, não devendo ser descartados.

5.1.4.1.1 Modelo de definição de risco de crédito

Existem diversos modelos que objetivam a definição do risco de crédito, alguns deles, tomando por base Andrade (2005) apud Brito e Assaf Neto (2008), são: modelos de classificação de risco, modelos estocásticos de risco e modelos de risco de portfólio. Os modelos de classificação de risco pretendem avaliar o risco de uma operação através de uma medida de expectativa de risco de *default*. Por sua vez, os modelos estocásticos pretendem avaliar as variáveis e o comportamento das variáveis que determinam o risco de crédito. E, por fim, os modelos de risco de portfólio representam uma ferramenta que permite avaliar o risco de crédito de modo agregado, considerando correlações entre variáveis.

Existe, ainda, um modelo mais simples, denominado de Sistemas de *Credit Scoring*. Eles objetivam avaliar operações de crédito de menor valor através de padronizações de riscos e baixo custo (FREITAS et al, 2008). Os modelos de *credit scoring* visam estabelecer métricas estatísticas que determinem a possibilidade de um cliente ser adimplente ou não (AMORIM NETO e CARMONA, 2004). Uma das técnicas mais utilizadas neste método é a regressão logística, que se é:

“aplicada em situações nas quais se deseja prever a presença ou ausência de uma característica, ou resultado, baseado em valores de um conjunto de variáveis independentes. No caso da mensuração do risco de crédito, a regressão logística é utilizada para a avaliação da probabilidade de insolvência (ou inadimplência) de determinado grupo de clientes, relativos a situações de empréstimo ou financiamento” (VICENTE, 2001, p. 82 apud AMORIM NETO e CARMONA, 2004, pg. 10).

Para construção deste modelo de risco de crédito em específico, emprega-se a técnica estatística regressão logística, que consiste na separação da amostra em dois grupos distintos, objetivando a obtenção da probabilidade da ocorrência ou não de determinada situação (ARAÚJO e CARMONA, 2007).

No método de regressão logística, a variável dependente é expressa através das variáveis *dummy*, que assumem valor 0 para indicar ausência de uma característica (insucesso) e valor 1 para indicar sua presença (sucesso) (GUJARATI, 2000 apud ARAÚJO e

CARMONA, 2000). A partir desse valor dicotômico, representado pelos valores 0 ou 1, determina-se a probabilidade da ocorrência de um evento.

Outro modelo frequentemente utilizado no auxílio a definição de risco de crédito é o da análise discriminante, que faz uso de cálculos de regressão linear com variáveis não numéricas (KASSAI e KASSAI, 1998). Neste modelo, as variáveis não numéricas assumem números distintos, o que torna possível a aplicação da regressão linear. Este modelo ficou conhecido devido a criação do Termômetro de Insolvência de Kanitz, que visa prever a falência das empresas.

Kassai e Kassai (1998) abordam que o modelo determina valores preestabelecidos e variáveis obtidas através do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) da empresa, conforme a equação a seguir:

$$\text{Fator de Insolvência} = 0,05X1 + 1,62X2 + 3,55X3 - 1,06X4 - 0,33X5$$

Onde: X1 é o lucro líquido dividido pelo patrimônio líquido; X2 é a soma do ativo circulante e do realizável a longo prazo dividido pela soma do passivo circulante com o exigível a longo prazo; X3 é obtido através da subtração entre o ativo circulante e os estoques dividido pelo passivo circulante; X4 é resultado da divisão do ativo circulante pelo passivo circulante; X5, por sua vez, é a soma do passivo circulante e do exigível a longo prazo dividido pelo patrimônio líquido.

O resultado dessa equação, que é denominado de Fator de Insolvência, indica três situações distintas, segundo os autores Kassai e Kassai (1998): Solvente, Penumbra e Insolvente. Quando o resultado é positivo, tem-se que a empresa é solvente, ou seja, encontra-se em situação boa; caso o resultado seja menor que -3, a empresa encontra-se em situação insolvente, ou seja, em situação que pode levar a falência o negócio; no entanto, se o resultado estiver no intervalo de 0 a -3, a empresa encontra-se na penumbra, ou seja, o fator de insolvência obtido na equação não é suficiente para analisar a situação da organização (KASSAI e KASSAI, 1998).

O estudo de Kassai e Kassai (1998) aponta ainda que uma empresa que tem fator de insolvência positivo possui menores chances de falir, salientando que quanto maior o índice, maior essa probabilidade. No entanto, caso o fator seja negativo, as chances aumentam e quanto menor o índice, maior a chance de a organização vir a falir.

É interessante ressaltar que esse modelo é mensurado de acordo com seu grau de precisão e quantidade de indicadores escolhidos para avaliação. Este grau de precisão deve se aproximar de 100% e utilizar o menor número possível de indicadores (KASSAI e KASSAI, 1998).

No Brasil, sistemas de *credit scoring* são utilizados nas operações de crédito ao cliente e trazem inúmeros benefícios na redução de custo e de perdas, fazendo com que sua utilização ganhe destaque, abrangendo sua utilização por todo território brasileiro. Parkinson e Ochs (1998) Amorim Neto e Camona (2004) trazem alguns dos benefícios que ocorrem em virtude da aplicação destes modelos, tais como: dados históricos acerca de clientes inadimplentes; sistematização e organização de informações; banco de dados como parte integrante do processo decisório; e uma análise de crédito eficiente ao passo que faz uso de menos fatores, reduzindo tempo. No entanto, estes modelos também possuem limitações, pois:

“a inadimplência pode ocorrer em função de fatores externos – os chamados riscos sistêmicos; a imperfeição, desatualização ou incorreção das informações que são consideradas pelo avaliador do risco –; a ausência de bancos de dados históricos ou mais abrangentes sobre as informações dos clientes, potenciais tomadores de risco de crédito; a ausência de dados históricos dos registros de inadimplência” (FREITAS et al, p. 02, 2008).

Algumas das variáveis que podem ser utilizadas no modelo de *credit scoring* são: número de parcelas, tempo de funcionamento do negócio, estado civil do cliente e número de dependentes. Estas variáveis, segundo o IPEA (2006), são importantes, pois se consegue chegar a conclusões que envolvam os conceitos de inadimplência.

Com informações sobre o número de parcelas, tem-se que quanto maior a quantidade de prestações, maior a probabilidade de inadimplência. O tempo de funcionamento reflete que quanto maior o tempo de atuação no segmento, maiores chances de ser adimplente, pois significa que a empresa já está estabilizada no mercado. O estado civil, por sua vez, é uma variável importante, pois se tem que as pessoas casadas são menos propensas a serem maus pagadores do que as pessoas não casadas, já que geralmente quem não é casado possui menores responsabilidades familiares. Por fim, o número de dependentes aponta que quanto maior o número de dependentes, maior comprometimento da renda e por consequência, devido a necessidade familiar, a renda pode ser destinada a outros fins, ocasionando o não pagamento do empréstimo.

Alves e Camargos (2014) corroboram e acrescentam que variáveis como experiência no negócio, valor do contrato e valor da parcela do financiamento também podem

influenciar o risco de crédito. Em relação a experiência no negócio, estudos comprovam que quanto maior a experiência, maior a probabilidade de inadimplência. Em relação ao aumento do valor do contrato, contratos entre R\$ 1.001 e R\$ 3.000 e acima de R\$ 3.000 apresentam menor probabilidade de inadimplência. Por ultimo, em relação ao valor da parcela, parcelas com valores entre R\$ 151 e R\$ 300 e com parcelas acima de R\$ 301 apresentam menor probabilidade de inadimplência (ALVES e CAMARGOS, 2014)

O modelo tem como objetivo, em resumo, prever a chance de inadimplência, medida essa que deve ser determinada pelo desenvolvedor da ferramenta. Deve-se determinar e observar um período de avaliação das características cadastrais e determinar o período o qual se deseja prever. No entanto, em determinados casos, o resultado do modelo não é uma escala que mensura o risco, mas sim a renda líquida do cliente que fica comprometida com as parcelas do financiamento.

Deste modo, tem-se que o *credit scoring* pode ser entendido como um modelo estatístico baseado em experiências passadas, que atribui pesos anteriormente estabelecidos a algumas variáveis, a fim de gerar um escore de crédito. Ele pode ser utilizado em novas transações, na pré-aprovação de limites de crédito e na classificação de clientes em desejáveis ou não. O modelo segue as seguintes etapas, embasando-se na literatura de Freitas et al (2008):

- Planejamento;
- Identificação de variáveis potenciais;
- Coleta de dados;
- Determinação da fórmula de pontuação;
- Determinação das faixas de escores (pontos de corte);
- Determinação das regras de decisão;
- Validação do sistema.

5.2 Aspectos Metodológicos

Este trabalho monográfico foi realizado na Gerência de Planejamento, Orçamento e Finanças da Secretaria Executiva do Empreendedorismo, responsável por operacionalizar o Programa Empreender Paraíba. E objetivou a identificação das variáveis que podem explicar a relação entre o comportamento financeiro de potenciais beneficiários do Empreender Paraíba e o seu risco de crédito.

A presente pesquisa possui natureza aplicada, destinando-se a gerar conhecimentos aplicáveis à solução de problemas específicos, conforme expõe Gil (2010). É ainda uma pesquisa de caráter descritivo, uma vez que busca apresentar as variáveis que estimulam o risco de crédito, que consoante literatura do mesmo autor, tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Este estudo possui cunho quantitativo, possibilitando comparações de resultados por meio de gráficos e tabelas. A pesquisa ainda contou com a observação participante, que segundo Gil (2010) consiste na participação do pesquisador na vida da organização em que é realizada a pesquisa.

O universo da pesquisa foi composto por potenciais empreendedores do município de João Pessoa, na Paraíba. A escolha do público se deu devido à facilidade do acesso a amostra, o que resultou numa amostra não probabilística, por conveniência, de 124 potenciais beneficiários de programas de micro crédito produtivo orientado. É interessante destacar que a amostra obtida não se relaciona a base de dados da Secretaria Executiva do Empreendedorismo, sendo considerada, portanto, uma amostra potencial beneficiária do Programa, tendo em vista que todo empreendimento necessita de um investimento monetário inicial.

Como instrumento de coleta de dados optou-se pela aplicação de questionário, formulado por 24 perguntas, apresentado no apêndice A, aplicado indiretamente por meio da ferramenta do Google Docs, através de serviços de internet e grupos de pequenos empreendimentos. O período de aplicação compreendeu o período de 28 de dezembro de 2015 a 08 de janeiro de 2016. O questionário foi dividido em duas partes: a primeira buscou levantar o perfil social da amostra estudada (gênero, estado civil, idade, etc), já a segunda parte buscou levantar informações acerca do comportamento financeiro dos potenciais tomadores de empréstimos.

O modelo de *credit scoring* utilizado neste estudo teve como base o Termômetro de Insolvência de Kanitz, que tem como base técnicas de regressão linear, a exemplo da análise discriminante, que permite a realização de cálculos com variáveis não numéricas. Para tal, o estudo embasou-se na metodologia utilizada por Kassai e Kassai (1998). A metodologia dos autores citados foi aplicada com o objetivo de identificar fatores favoráveis ou desfavoráveis a um provável comportamento inadimplente, este mensurado pelo desequilíbrio entre gastos e

renda. A variável “provável inadimplente” foi obtida pela diferença entre os gastos médios totais e a renda média dos participantes da pesquisa.

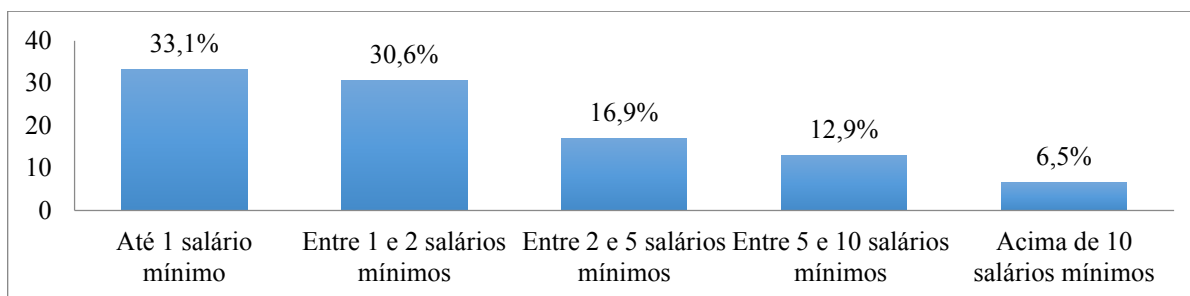
Para alcançar os objetivos relatados anteriormente, foram realizados procedimentos técnicos de pesquisa bibliográfica e de campo, além da utilização de um método dedutivo. Os dados coletados foram tratados e tabulados utilizando-se do *software Microsoft Office Excel* 2007. Já a análise das informações obtidas na aplicação do questionário, foi realizada com auxílio do *software SPSS*. Com base na totalidade de respostas de cada pergunta, foram agrupadas as alternativas assinaladas em comum e calculadas suas respectivas porcentagens em relação ao total de respostas.

5.3 Análise de Dados e Interpretação de Resultados

5.3.1 Perfil Social

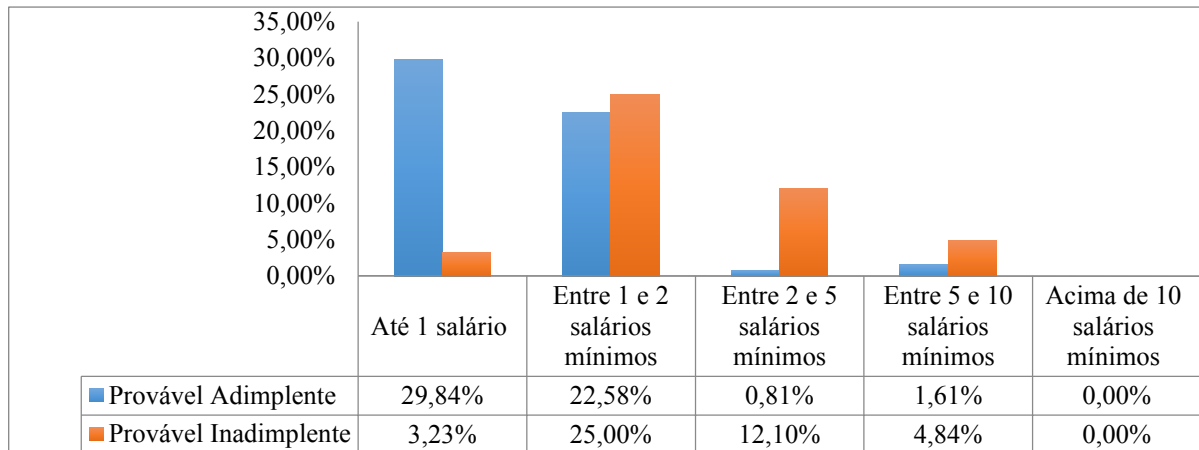
Das respostas obtidas através dos questionários aplicados, verificou-se que 66,1% da amostra eram do sexo masculino e, conseqüentemente, 33,9% do sexo feminino. A amostra em questão relatou, ainda, possuir a seguinte renda, consoante Gráfico 02:

Gráfico 02 – Renda individual



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

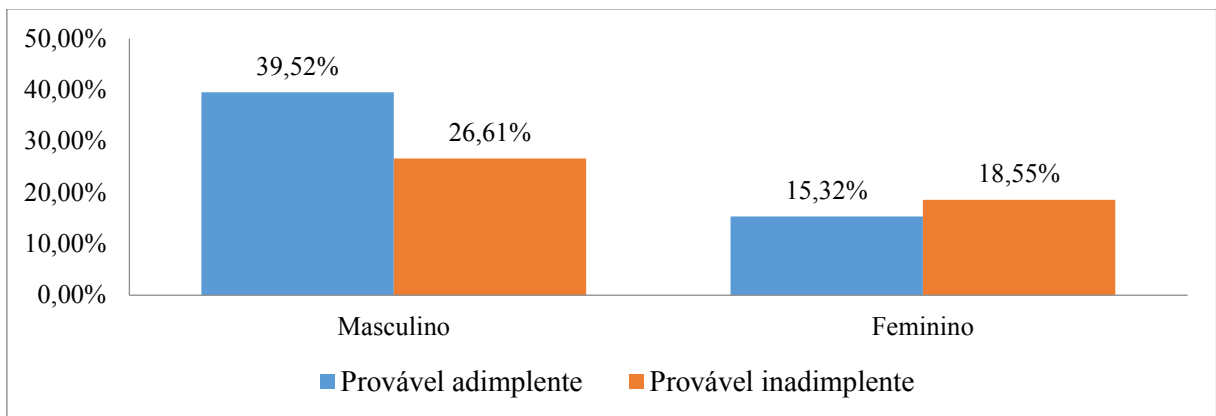
De acordo com o Gráfico 02, observa-se que a amostra tem o nível de renda predominantemente baixo, apresentando em sua maioria (60,7%) uma escala de até dois salários mínimos, ou seja, até R\$ 1.576,00. Ao comparar a renda individual informada pela amostra com seus respectivos gastos, tem-se o Gráfico 03:

Gráfico 03 – Renda x Gastos

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com o Gráfico 03, verificou-se que apesar de possuir uma renda menor, as chances que esta parcela da amostra tem de se tornar adimplente é maior que as demais, tendo em vista que apresenta apenas 3,23% de probabilidade de não honrar sua dívida.

Os resultados obtidos através do questionário também evidenciaram o que se segue no Gráfico 04:

Gráfico 04 – Gênero x Provável inadimplência

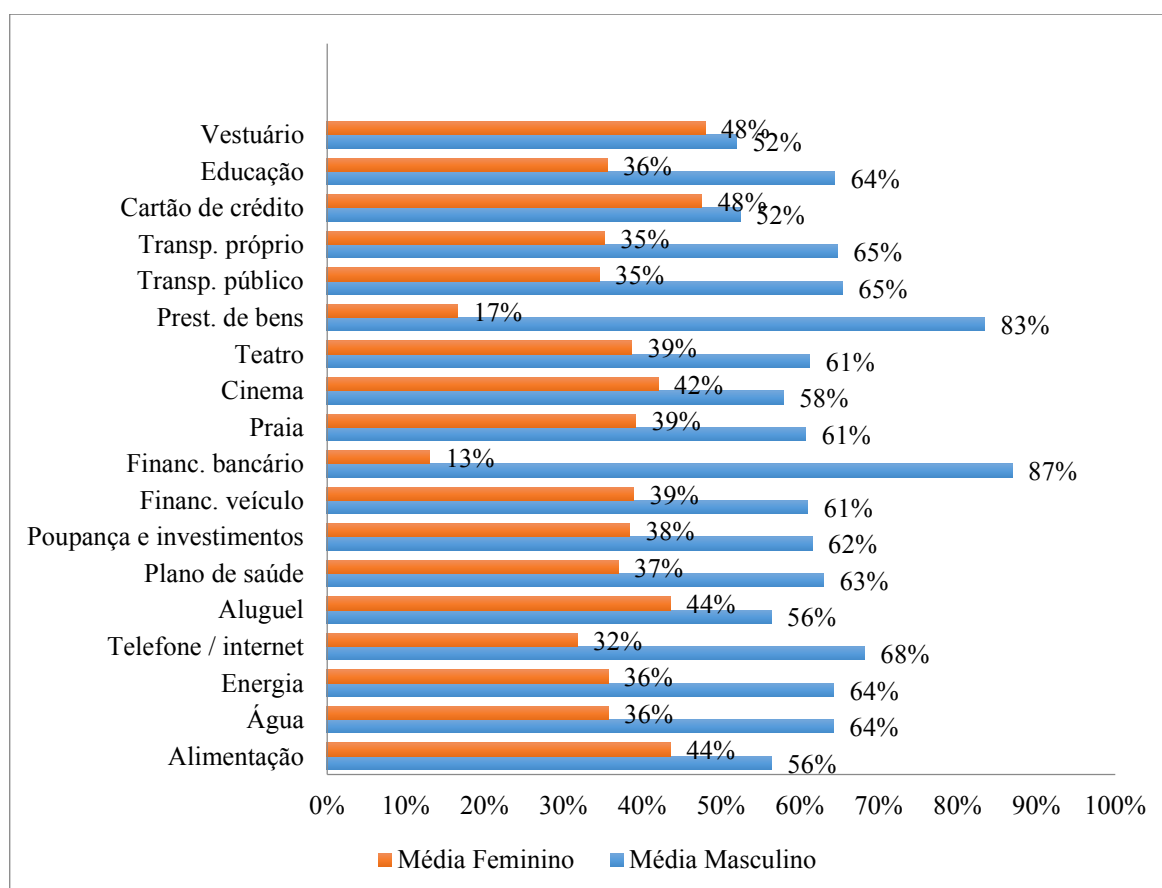
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com o Gráfico 04 também é possível observar que dos 55% da amostra que são considerados adimplentes, 72% são do sexo masculino e 19% do sexo feminino, o que implica dizer que o público masculino possui menor propensão à inadimplência.

Ressalta-se, ainda, que essa propensão do sexo feminino ser mau pagador se dá em virtude dos gastos com vestuário (48%), cartão de crédito (48%), aluguel (44%) e

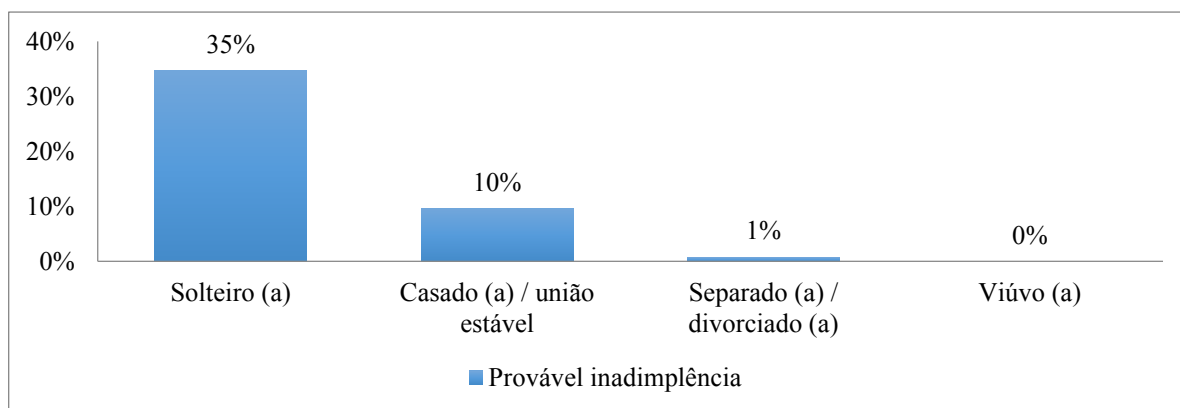
alimentação (44%), tendo em vista que sua renda é mais comprometida com esses itens. Os homens, no entanto, apresentam maior comprometimento de renda voltado à prestação de bens (83%) e parcelas de financiamento bancário (87%). Este cenário pode ser observado no Gráfico 05:

Gráfico 05 – Comprometimento da renda da amostra



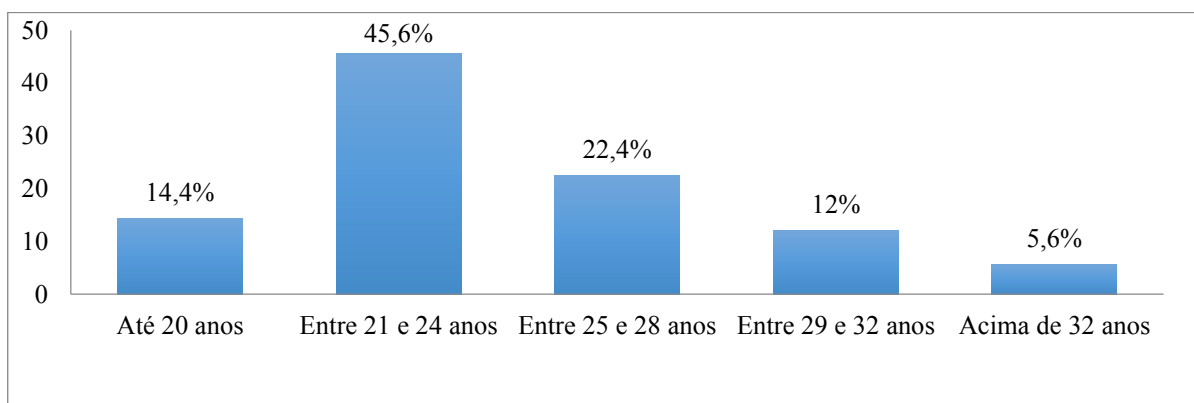
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Ainda em relação ao perfil dos respondentes, 80,6% declararam ser solteiros (as), 18,5% encontram-se casados (as) ou em união estável e 0,8% declararam-se viúvos (as). É interessante lembrar que neste contexto, o estado civil apresenta-se como uma variável importante, pois tem-se que as pessoas casadas são menos propensas a serem maus pagadores, já que geralmente possuem maiores responsabilidades familiares (IPEA, 2006). Deste modo, ao comparar as respostas da amostra com a literatura citada anteriormente, o fato de a amostra ser solteiro (a), em sua maioria, acaba por aumentar as chances de não honrar suas promessas de pagamento. Embasando-se nessas variáveis, observou-se a seguinte propensão a inadimplência, conforme o Gráfico 06:

Gráfico 06 – Estado civil x Provável inadimplência

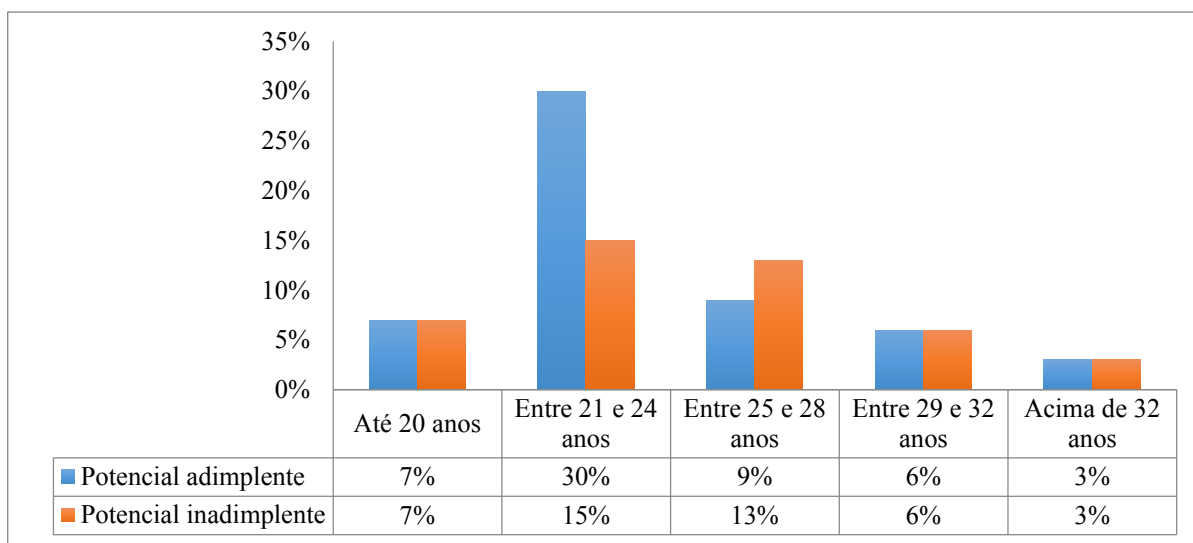
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Já no que diz respeito à faixa etária, percebeu-se que a maioria das respostas obtidas foram oriundas de pessoas com idade entre 21 e 24 anos, sendo o intervalo citado correspondente a 45,6% da amostra, conforme o Gráfico 07 a seguir:

Gráfico 07 – Idade da amostra

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Ainda no que se refere à idade da amostra, ao comparar com seu grau de propensão a inadimplência (média da renda individual - média de gastos), observou-se o que segue no Gráfico 08:

Gráfico 08 – Idade x Provável inadimplência

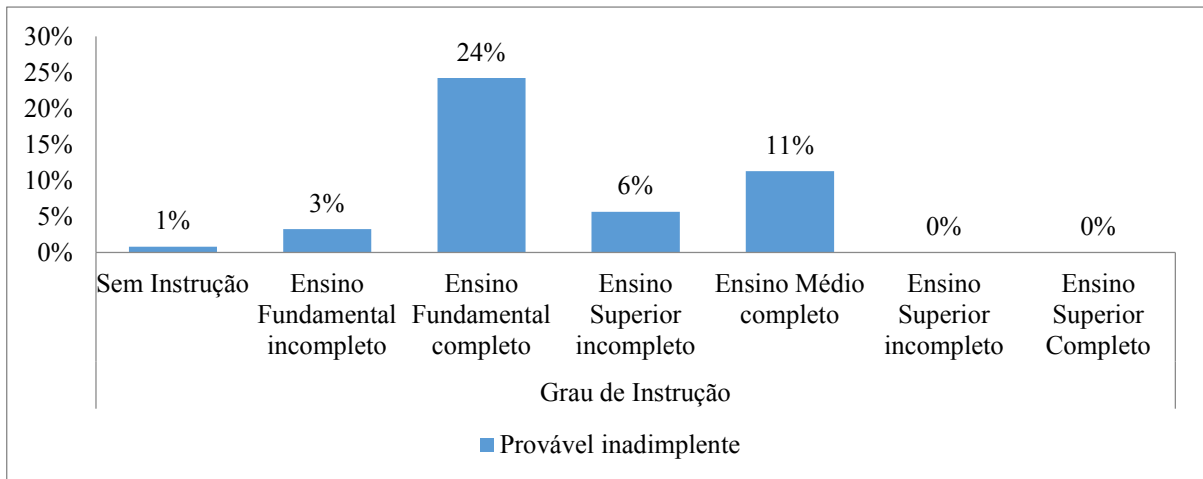
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com o Gráfico 08, verificou-se que os maiores índices de propensão a inadimplência, ou seja, as maiores chances de honrar os pagamentos se fazem mais presentes no comportamento das pessoas que possuem faixa etária entre 21 e 24 anos de idade, tendo em vista que o intervalo citado apresenta a média de gastos menor que a média de rendimentos individual.

Em relação a possuir filhos, 87,1% responderam não os ter; já entre os que possuem, 68,8% alegam ter apenas um filho, 25% tem dois e 6,3% possui três. A média de filhos da amostra obtida é de 1,46 filhos por pessoa. E, apesar da predominância de ausência de filhos, a amostra relatou ter outros dependentes financeiros, a exemplo dos irmãos, que aparecem em 52,4% das respostas.

Corroborando com o resultado da alta probabilidade de o cliente ser mau pagador em virtude do estado civil, observa-se que devido fato de a amostra possuir consideráveis dependentes financeiros, há o maior comprometimento da renda e, por consequência, devido a necessidade familiar, os recursos monetários podem ser destinados a outros fins, ocasionando o não pagamento do empréstimo (IPEA, 2006).

No que tange ao nível de escolaridade da amostra e sua relação com a probabilidade de se tornar inadimplente, apresenta-se o Gráfico 09:

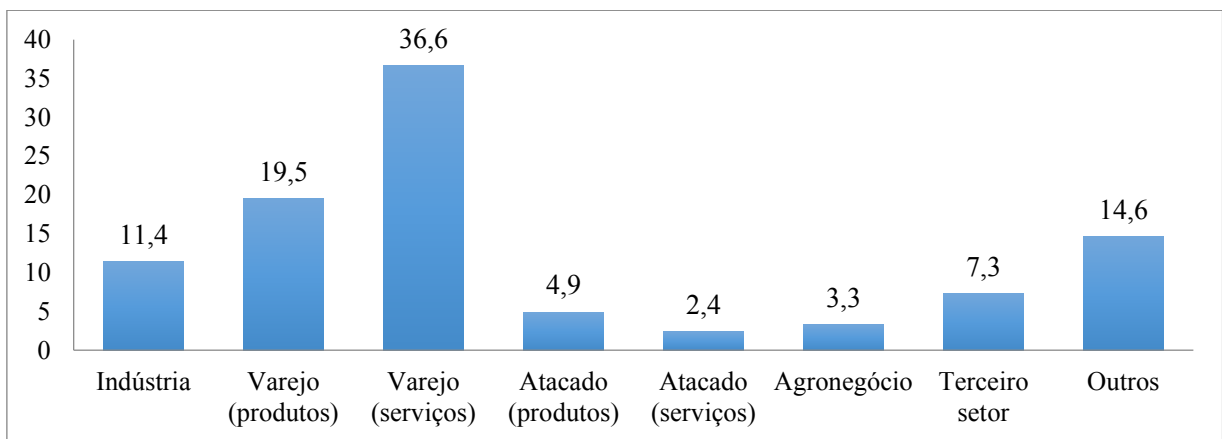
Gráfico 09 – Escolaridade x Provável inadimplência

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Ou seja, observou-se que as pessoas que possuem o Ensino Fundamental Completo têm maiores chances de se tornarem maus pagadores. Já os outros níveis de escolaridade somam juntos 21%.

5.3.2 Comportamento Financeiro da Amostra

A amostra apresentou interesse de atuação nos mais diversos segmentos, conforme o Gráfico 10:

Gráfico 10 – Setor de interesse de atuação da amostra

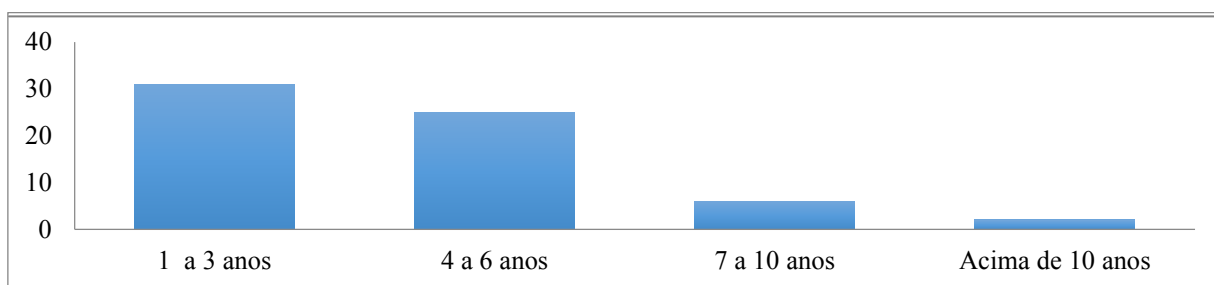
Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com o Gráfico 10, observa-se a predominância de preferência de atuação no setor da indústria e do varejo, com 11,4% e 56,1% respectivamente. Foi possível

observar, além disso, que a parcela da amostra que pretende investir nos ramos do varejo (produtos ou serviços), atacado de serviços e agronegócio está mais propensa a ser mau pagador, embasando-se numa análise comparativa entre gastos/renda e o provável segmento de atuação.

No entanto, apesar da preferência de segmento identificada, apenas 48,4% têm experiência no ramo em que pretende atuar, conforme o Gráfico 11:

Gráfico 11 – Experiência no ramo



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Em contrapartida, apesar do fato de possuir experiência ser representado por uma quantidade minoritária, apenas 8,1% dos respondentes afirmam não estarem seguros do modo como pretendem gerenciar seu próprio negócio. Sendo assim, apesar da inexperiência, 56,4% afirmam estar entre razoavelmente seguro e muito seguro para administrar seu futuro empreendimento. Os resultados também indicam que apesar de não possuir experiência, apenas 23,38% têm chances de se tornarem maus pagadores. Essa segurança no modo de administrar o negócio pode ser influenciada pelo fato de 65,3% da amostra relatar que fará uso de informações financeiras por três motivos: para fins fiscais, para avaliar o desempenho do negocio e para operações junto a bancos.

Ainda neste contexto, é interessante considerar que 50% dos entrevistados expuseram que farão esse controle de informações financeiras sozinhos, mas com ajuda de um computador, corroborando com Teló (2000), que evidencia que um bom planejamento financeiro deve ser flexível e simples, pois acarreta numa melhor implantação, execução e controle das atividades, ocasionando um rendimento máximo de seus recursos. E embora esse controle seja simples, a utilização dessas informações auxilia na identificação do cenário em que a empresa se encontra, além de identificar oportunidades de desenvolvimento e analisar e comparar cenários distintos (TELÓ, 2000).

Já 33,9% dos respondentes expuseram que farão o controle das informações financeiras através do uso do computador e com auxílio de um profissional externo, o que acarreta numa estruturação melhor de informações. Com essa utilização bem estruturada, segundo Braga (1995) apud Teló (2000), é possível estimar os recursos necessários para executar as atividades da empresa; estabelecer o melhor método para a aplicação de recursos para executar as atividades da empresa; determinar o montante de recursos que poderão ser arrecadados num determinado período; e, identificar os meios mais adequados para obtenção de recursos adicionais, quando se fizerem necessários.

Em resumo, são muitas as vantagens de uma gestão orçamentária eficaz por intermédio da utilização de informações financeiras: comparar ações passadas e futuras, reais e estimadas; uso racional dos recursos existentes; avaliação dos resultados das políticas internas; e, definir metas e meios para alcançar o objetivo final (BRAGA, 1995, apud TELÓ, 2000). Todas essas vantagens acabam por deixar o potencial empreendedor mais seguro e embasado no gerenciamento do seu núcleo de negócio.

Foi notório também que apesar da probabilidade de ser inadimplente, tanto homens quanto mulheres pretendem ter atitudes semelhantes no que se refere ao modo como processará as informações financeiras e o modo o qual a utilizará. Ambos os sexos pretendem, em sua maioria, processar as informações sozinhos com auxílio de um computador (15,32% das mulheres e 34,38% dos homens) e utilizar as informações obtidas para fins fiscais, para verificar o desempenho financeira da organização e para operações junto a bancos computador (20,96% das mulheres e 44,35% dos homens).

Diante desse cenário, é notório que o comportamento e as atitudes dos micro e pequenos empreendedores estão relacionados ao sucesso dos negócios criados, pois o sucesso de um núcleo de negócio depende do perfil do empreendedor. Deste modo, a amostra da pesquisa também atribuiu notas às características que remetem a seu perfil, conforme a Tabela 02 a seguir:

Tabela 02 – Características do perfil da amostra

| Características | Nota mínima | Nota máxima | Média | Mediana | Moda |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|----------------|-------------|
| Comprometido | 1 | 10 | 7,44 | 8,5 | 10 |
| Desenvolve metas | 1 | 10 | 7,23 | 8 | 10 |
| Perseverante | 1 | 10 | 6,92 | 8 | 10 |
| Automotivado | 0 | 10 | 6,71 | 8 | 9 |
| Criativo | 1 | 10 | 6,60 | 7,5 | 8 |
| Líder | 1 | 10 | 6,60 | 8 | 8 |
| Antecipa-se aos problemas | 0 | 10 | 6,47 | 7 | 9 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|----|------|---|---|
| Flexível | 0 | 10 | 6,37 | 7 | 9 |
| Atualizado sobre o mercado | 0 | 10 | 6,06 | 7 | 7 |
| Corre riscos | 0 | 10 | 5,75 | 6 | 8 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Tomando por base a Tabela 02 e o SEBRAE (2015), as características mais presentes no perfil dos entrevistados foram: comprometimento, que está relacionado a fazer sacrifícios pessoais; desenvolvimento de metas, que está relacionado a capacidade de planejamento; e, perseverança, que está relacionado a manter o foco nos propósitos ao passo que desenvolve habilidades necessárias para enfrentar obstáculos.

Embasando-se em Hashimoto (2011), tem-se ainda que os empreendedores também apresentam diferentes perfis. Vale salientar que, em geral não se prevalece apenas um perfil, mas a combinação de perfis com uma característica preponderante (ENDEAVOR 2013). Embasando-se nisso, ainda em relação ao comportamento da amostra, têm-se o que se apresenta na Tabela 03 abaixo:

Tabela 03 – Comportamento empreendedor

| Características | Nota mínima | Nota máxima | Média | Mediana | Moda |
|--|--------------------|--------------------|--------------|----------------|-------------|
| Preza pela união em equipe e tem bom relacionamento com pessoas | 1 | 10 | 7,57 | 9 | 10 |
| É dinâmico e tem iniciativa | 1 | 10 | 7,09 | 8 | 10 |
| Costuma levantar informações e estruturar dados | 0 | 10 | 7,00 | 8 | 9 |
| Adapta-se facilmente a mudanças | 0 | 10 | 6,57 | 8 | 8 |
| Comunicativo e prefere atuar externamente, como em atividades de vendas | 0 | 10 | 5,49 | 6 | 2 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com a Tabela 03, percebe-se que o perfil preponderante da amostra é o Empreendedor Integrador, que é responsável por promover a união da equipe e a utilização de todo o potencial de seus integrantes. Esse empreendedor tem facilidade no relacionamento com pessoas e por isso costuma ser considerado o líder da equipe (ENDEAVOR, 2013). Ao comparar o perfil predominante da amostra com a variável resultado financeiro, observou-se

que 53,33% da amostra pode ser considerado um potencial adimplente. Os perfis seguintes com maiores notas atribuídas foram os empreendedores realizadores, empreendedores administradores, empreendedores criativos e, por fim, empreendedores promotores.

A amostra também foi questionada acerca do local onde adquiriu conhecimentos para gerir o seu futuro empreendimento, conforme a Tabela 04 abaixo:

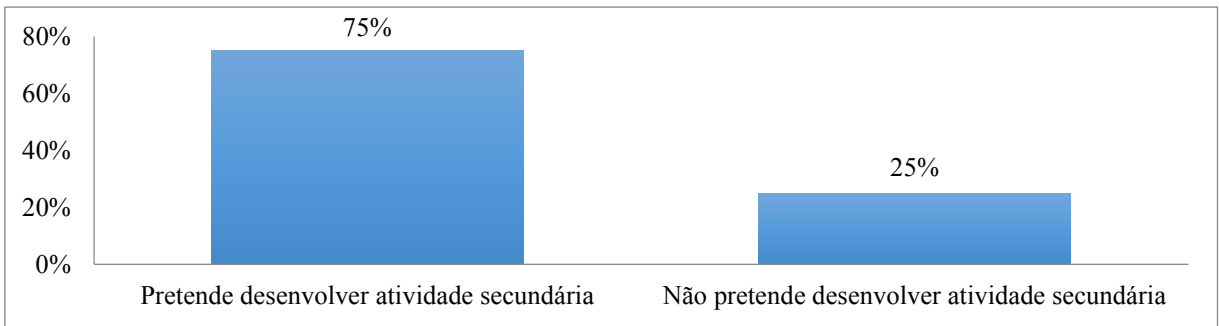
Tabela 04– Local de aprendizagem de gerenciamento

| Grau de Importância | Nota mínima | Nota máxima | Média | Mediana | Moda |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|----------------|-------------|
| Faculdade | 5 | 1 | 2,69 | 2 | 2 |
| Conversa com amigos | 5 | 1 | 2,78 | 3 | 2 |
| Em casa com a família | 5 | 1 | 2,85 | 3 | 1 |
| Revistas, livros, TV e rádio | 5 | 1 | 2,89 | 3 | 3 |
| Experiência prática | 5 | 1 | 2,97 | 3 | 1 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

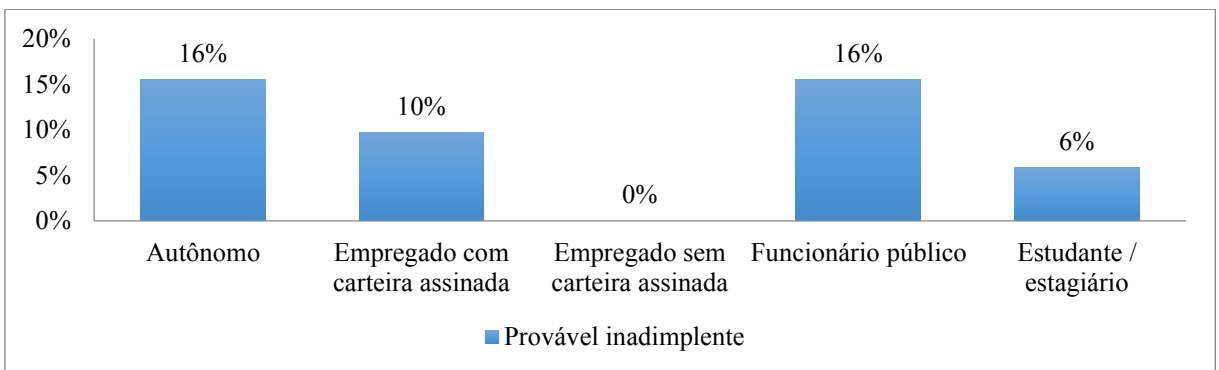
Nesta tabela, considerou-se a nota 1 para item considerado mais importante e a nota 5 para itens com importância baixa a fim de estabelecer os lugares de maior significância. Nota-se, portanto, que os locais de aprendizagem com maior importância foram “faculdade”, “em casa com a família” e “revistas, livros, TV e rádio” já que apresentaram as menores médias. Deste modo, percebe-se que a influência de fatores externos impactam as ações e a segurança da amostra sobre como administrar seu futuro empreendimento. E apesar da amostra relatar que aprendeu mais em casa com a família e na experiência prática, embasando-se na moda da amostra, ela afirma possuir alto nível de segurança para gerenciar seu futuro núcleo de negócio, conforme mencionado anteriormente.

É interessante considerar também que apesar da notória vontade de empreender que os entrevistados possuem, 74,2% dos respondentes afirmam que o empreendimento não será seu único tipo de renda, ou seja, desenvolverá uma atividade secundária. Ainda neste aspecto, ao verificar a provável adimplência da amostra com o fato de ela desenvolver uma atividade secundária, têm-se o exposto no Gráfico 12:

Gráfico 12 – Provável inadimplência da amostra que desenvolverá atividade secundária

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Com o Gráfico 12 foi possível observar que 75% da amostra adimplente pretende desenvolver atividade secundária. Neste contexto, ao verificar a variável atividade secundária pretendida com a variável Provável Inadimplência obtida no estudo, observou-se o que se aborda no Gráfico 13:

Gráfico 13 – Atividade secundária x Provável Inadimplência

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Deste modo, observou-se então, que os maiores índices de propensão a inadimplência se referem a quem pretende desempenhar as atividades de autônomo ou de funcionário público.

É interessante considerar que essa vontade de empreender da amostra necessita de um investimento monetário inicial, sendo assim, apresenta-se no Quadro 04 o investimento inicial que esses potenciais empreendedores pretendem realizar.

Quadro 04 – Investimento Inicial

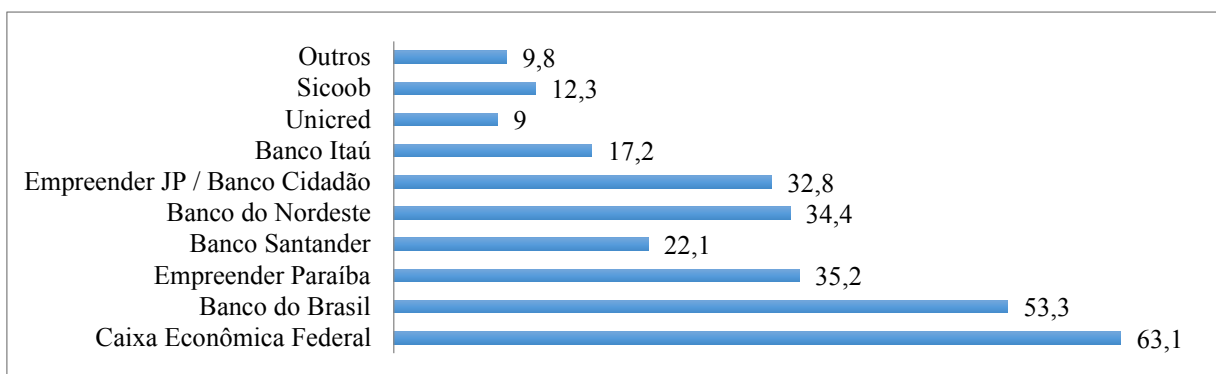
| Investimento Inicial | Valores | | | | |
|----------------------|------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| | Mínimo | Máximo | Média | Mediana | Moda |
| | R\$ 500,00 | R\$ 500.000,00 | R\$ 35.672,09 | R\$ 10.000,00 | R\$ 5.000,00 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

É interessante considerar que apenas 8% da amostra obtida ainda não sabe de quanto será seu investimento inicial. Segundo a literatura de Ribeiro (2009), a concessão deste crédito deve ser feita após a análise feita por pessoas treinadas (agentes de crédito) para prestar orientação educativa quanto ao planejamento do negócio e às reais necessidades de crédito para o desenvolvimento do empreendimento. O autor ainda ressalta que “somente após o levantamento socioeconômico do pretense tomador, de sua capacidade de endividamento e do potencial da atividade é que o valor e as condições do crédito devem ser definidos” (RIBEIRO, 2009, p. 49).

Esta concessão do crédito está condicionada a uma promessa de pagamento posterior, o que remete ao conceito de risco de crédito, ou seja, a probabilidade de não receber o valor do empréstimo, podendo ser considerado como a taxa de inadimplência esperada (SILVA, 2013). A FEBRABAN (2015) corrobora e define que o risco é a possibilidade da ocorrência de um evento que implique na perda de dinheiro. Em um cenário econômico difícil e conjuntura abalada, esse gerenciamento mostra-se essencial para uma boa administração, tendo em vista que pode levar a instituição financeira a sérios problemas ou até mesmo a falência (SECURATO e FAMA, 1997).

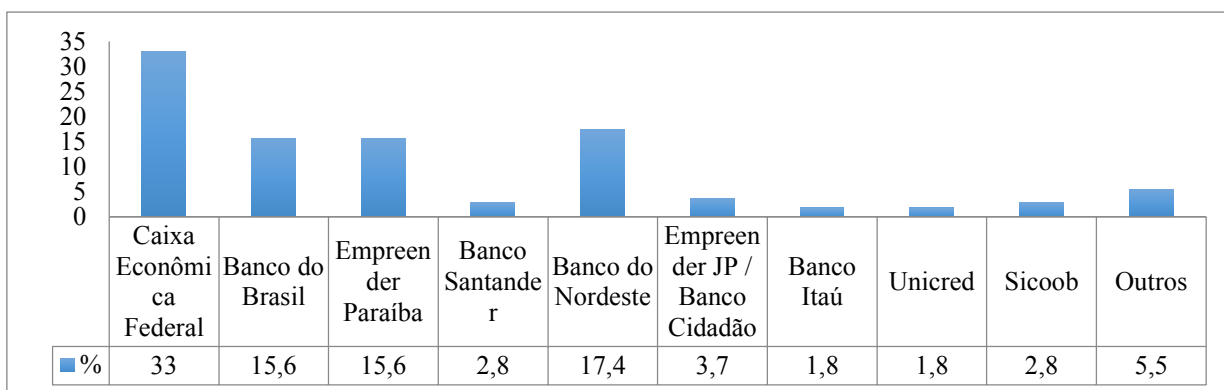
Já no que tange ao conhecimento de programas de financiamento que podem ser fonte dos recursos de investimento necessário, têm-se que os serviços de crédito ofertados são operacionalizados por organizações de microfinanças e por alguns bancos públicos (FREITAS, 2013). Deste modo, o Gráfico 14 abaixo mostra nível de conhecimento da amostra sobre estas instituições de concessão de crédito.

Gráfico 14 – Programas de financiamento

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Apesar de a amostra ter conhecimento sobre diversas instituições financeiras, de acordo com o Gráfico 14, eles pretendem obter recursos para investir de modos variados: 37,4% afirma querer recorrer ao dinheiro da poupança; 14,6% ao financiamento subsidiado; 6,5% a títulos públicos; 0,8% a títulos privados; 27,6% a bancos comerciais; 1,6% a ações e 11,4% a outros meios. Sendo assim, percebe-se que conforme os serviços microfinanceiros ficam mais abrangentes, o mercado se expande, o que explica a procura por diversas fontes de investimento. Essa variedade de serviços é interessante, pois o público necessita de diversas alternativas para que avalie a que melhor se adéqua a sua realidade (ANDE, 2015), o que acaba auxiliando na geração de renda, na criação de um negócio viável, reduzindo sua vulnerabilidade em relação ao ambiente externo, tornando a clientela agente econômico de mudança (ANDE, 2015).

Apesar de conhecer diversos programas de financiamento, fazendo com que a amostra possa escolher a instituição que melhor se adapte às suas necessidades, é importante salientar que dos futuros micro e pequenos empreendedores possuem preferências neste aspecto, consoante Gráfico 15:

Gráfico 15 – Escolha da instituição financeira

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

De acordo com as informações obtidas no Gráfico 15 têm-se que os programas que utilizam recursos públicos, como o Empreender Paraíba e o Empreender JP/Banco Cidadão representam 19,3% da intenção de procura da amostra. Essa baixa procura, se comparada ao somatório das demais instituições financeiras, pode ser justificada devido ao fato de que as primeiras instituições deste tipo começam a criar programas de microcrédito recentemente, a partir do ano de 1997. Foi nesta época, também, que surgiram os “bancos do povo”, como política pública de alguns estados e municípios brasileiros, que instituíram fundos destinados ao microcrédito, a exemplo das instituições mencionadas.

A procura por instituições que fazem uso de recursos públicos e processos simplificados que visam à minimização da burocracia, a exemplo do Empreender Paraíba, que é responsável por ocupar o 3º lugar das instituições financeiras mais procuradas, pode se dar devido aproximadamente 40% da população do Brasil encontrar-se excluída do sistema bancário tradicional, de acordo com o IPEA (2011). Sistema este, que não oferta recursos à população menos favorecida economicamente e que se encontra em situações de dificuldade financeira, agravada em virtude da crise econômica e social que atinge todo o planeta (MATTEI, 2002).

Amaral (2005) corrobora e salienta que outros fatores contribuem para este cenário de exclusão ao sistema bancário tradicional, tais como a ausência de informações e falta de documentação básica. Sampaio (2014) complementa que essas barreiras de acesso ocorrem, pois geralmente nos pequenos negócios não há o registro das atividades econômicas, nem contabilidade que permita análise de fluxos de caixa e balanços patrimoniais, o que aumenta a taxa de juros do mercado tradicional, dificultando ainda mais o acesso.

Observou-se ainda que a parcela da amostra que pretende obter recursos de financiamento através do Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Unicred e Sicoob são potenciais inadimplentes, tendo em vista que o somatório da média de seus gastos menos a média de sua renda resultam num saldo negativo. Já da parcela da amostra que corresponde a escolha pelo Empreender Paraíba, apenas 4,03% possui chances de se tornar um potencial inadimplente.

Considerando a escolha do financiamento através do Empreender Paraíba, verificou-se que o perfil predominante da amostra é do sexo masculino e apresenta 90,9% de chance de ser bom pagador, já o sexo feminino apresenta 33,3% de chance de ter essa característica. No entanto, apesar da literatura indicar que o fato da amostra ser solteiro (a) aumenta as chances de ser um potencial inadimplente, têm-se que mesmo 67,70% da amostra sendo solteiro (a), possui 75% de chances de honrar sua dívida.

A amostra ainda possui idade predominante entre 21 e 28 anos de idade, ressalta-se que, destes 58,82% são prováveis adimplentes. Em relação ao nível de escolaridade da amostra, têm-se predominância de pessoas com Ensino Superior Incompleto, apresentando também maiores chances de se tornar um provável adimplente.

No que diz respeito ao segmento de atuação pretendido, observou-se que 41,17% pretende atuar no varejo (serviços). Destes, 71,42% pode ser considerado provável adimplente, tendo em vista que a média de seus gastos é menor que a média de sua renda mensal. A amostra potencial empreendedora desta instituição financeira também pretende desenvolver atividade secundária, tendo 70% de chances de honrar seus compromissos.

Já em relação ao seu comportamento financeiro e o modo o qual processará e utilizará informações financeiras, observa-se que da amostra que pretende optar por buscar recursos através do Empreender Paraíba, 70,59% pretende processar a informação financeira sozinho com a ajuda de um computador. Destes 70,59%, 75% têm chances de ser um provável adimplente. Em relação a utilização das informações financeiras, verificou-se que 64,70% pretende utilizá-la para fins fiscais, verificação de desempenho e operações junto a bancos. Destes 64,70% observou-se que 72,73% têm chances de ser um provável adimplente.

Por fim, utilizou-se da metodologia de Kassai e Kassai (1998) para verificar se a condição de provável adimplência ou inadimplência é positiva ou negativamente influenciada pelas variáveis utilizadas na pesquisa. É interessante ressaltar que a metodologia desses autores foi aplicada nesse estudo com objetivo de identificar fatores favoráveis ou

desfavoráveis a um provável comportamento inadimplente, mensurado pelo desequilíbrio entre gastos e renda, conforme Tabela 05:

Tabela 05 – Regressão linear da amostra

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1,609 | ,893 | | 1,801 | ,132 |
| Quantidade de filhos | ,953 | ,540 | 1,776 | 1,765 | ,138 |
| Ser casado | -,030 | 1,079 | -,028 | -,027 | ,979 |
| Idade da amostra | -,026 | ,027 | -,373 | -,947 | ,387 |
| Dependentes financeiros | ,002 | ,223 | ,005 | ,009 | ,993 |
| Possui experiência | -,557 | ,262 | -,601 | -2,125 | ,087 |
| Recorrerá ao Programa Empreender Paraíba | -,408 | ,399 | -,343 | -1,021 | ,354 |
| Investimento inicial | ,000 | ,000 | ,737 | ,704 | ,513 |
| Parcelas de imóvel restantes | -3,238 | 2,242 | -3,465 | -1,444 | ,208 |
| Parcelas de veículo restantes | 2,110 | 1,833 | 2,204 | 1,151 | ,302 |
| Parcelas de empréstimos bancários restantes | ,270 | ,363 | ,282 | ,745 | ,490 |

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Por meio da regressão linear abordada na Tabela 05, verificou-se que as variáveis selecionadas explicaram 78,90% da potencial condição de inadimplência, conforme R². A metodologia de Kassai e Kassai (1998) teve como etapa inicial a aplicação do método de regressão linear múltipla, para verificação das variáveis relevantes e seu nível de explicação da inadimplência. No caso do presente estudo, trata-se da provável inadimplência.

Os autores supracitados não apresentaram em seu estudo os testes de significância (teste t) das variáveis, focando na relação direta ou inversamente proporcional entre os coeficientes das variáveis independentes e o valor da variável dependente. Nesta pesquisa, conforme observado na Tabela 05, não houve significância estatística das variáveis selecionadas.

A regressão linear múltipla utilizada na pesquisa, através do *software* SPSS, teve como variável dependente a provável inadimplência, essa calculada através da diferença entre gastos médios totais e a renda média (gastos – renda). A regressão teve, por sua vez, como variáveis independentes, essas que foram escolhidas devido apresentarem resultados mais

impactantes durante a pesquisa, tais como: quantidade de filhos; estado civil; idade; quantidade de dependentes financeiros; experiência no ramo que pretende atuar; escolha do Programa Empreender Paraíba como fonte de recursos para investimento; investimento inicial pretendido; parcelas de imóvel restantes; parcelas de veículo restantes; parcelas de empréstimos bancários restantes. É interessante destacar que a variável, quando categórica, a exemplo do estado civil, houve a transformação em variáveis *dummy*: 1 (casado) e 0 (outros estados).

Com a metodologia de Kassai e Kassai (1998) também foi possível definir uma equação que objetiva identificar essa potencial inadimplência, conforme a seguir:

$$\text{INADIMP} = 1,776 X1 - 0,28 X2 - 0,373 X3 + 0,005 X4 - 0,601 X5 - 0,343 X6 + 0,737 X7 - 3,465 X8 + 2,204 X9 + 0,282 X10$$

Onde:

X1: Quantidade de filhos;

X2: Estado civil;

X3: Idade;

X4: Quantidade de dependentes financeiros;

X5: Experiência no ramo que pretende atuar;

X6: Escolher o Programa Empreender Paraíba como fonte de recursos para investimento;

X7: Investimento Inicial pretendido;

X8: Parcelas de imóvel restantes;

X9: Parcelas de veículo restantes;

X10: Parcelas de empréstimos bancários restantes.

Com os índices obtidos na construção desta fórmula, é possível notar que variáveis como maior quantidade de filhos, maior número de dependentes financeiros, maior investimento inicial e maior quantidade restante de parcelas de financiamento de veículos ou de empréstimos bancários - por terem valores positivos - influenciam positivamente a situação de inadimplência.

Como mencionado anteriormente, observou-se que quanto maior o número de filhos e de dependentes financeiros, maior comprometimento da renda e por consequência, devido a necessidade familiar, a renda pode ser destinada a outros fins, ocasionando o não pagamento do empréstimo. Em relação ao investimento inicial tem-se que quanto maior o

valor do financiamento, maior o valor das parcelas, o que acaba por influenciar o não pagamento. Por fim observou-se que a quantidade restante de parcelas de financiamento de veículos ou bancários tem influencia negativa na situação de adimplência em virtude de ocasionar um maior comprometimento de renda da amostra, renda esta que poderia ser destinada ao pagamento das parcelas provenientes da concessão do crédito.

No entanto, variáveis como ser casado, maior idade, ter experiência, recorrer ao Empreender Paraíba como fonte de recursos para investimento e quantidade restante de parcelas de empréstimo - por terem valores negativos – influenciam negativamente a situação de inadimplência.

5.4 Aspectos Conclusivos

A partir dos referenciais e reflexões sobre o assunto, um questionamento acerca de quais as variáveis podem explicar a relação entre o comportamento financeiro de potenciais beneficiários do Empreender Paraíba e o seu risco de crédito originou o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Para atingir tal objetivo, identificou-se o perfil socioeconômico dos micro e pequenos empreendedores por conveniência, o modo que eles obtêm recursos para empreender, seu comportamento financeiro sua relação com o risco de crédito e, por fim, especificou-se variáveis relevantes na identificação de potenciais inadimplentes, por meio de um modelo de *credit scoring*, verificando quais são direta ou inversamente proporcionais à provável inadimplência.

Os resultados do estudo indicaram que os programas de microcrédito, apesar de recentes, começam a ganhar destaque atualmente e são considerados alternativas para quem procura por concessões de financiamento, tendo em vista que ainda boa parte da população encontra-se excluída do sistema bancário tradicional. Diante desse cenário, observou-se que o microcrédito produtivo orientado surgiu como ferramenta de auxílio para aqueles que necessitam cada vez mais de alternativas que se adaptem a sua realidade.

Considerando isso, observou-se que o investimento inicial chega a variar de R\$ 500,000 a R\$ 500.000,00, provando que cada cliente apresenta realidades e pretensões distintas. A amostra pretende obter este recurso financeiro em sua maioria através de poupança ou financiamento subsidiado. No que se refere ao financiamento subsidiado, as instituições financeiras mais procuradas são a Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste e Empreender Paraíba, sendo este último um programa de empreendedorismo do Estado.

Os resultados da pesquisa indicaram que há variáveis que podem influenciar o risco de crédito de potenciais tomadores de empréstimo. Algumas das variáveis que indicam menor propensão a inadimplência são: sexo masculino; renda de até dois salários mínimos; ser casado (a) ou estar em união estável; ter faixa etária entre 21 e 24 anos; menos dependentes financeiros ou filhos; ensino médio completo ou incompleto; pretender investir nos ramos o varejo (produtos ou serviços), atacado de serviços e agronegócio; ter menor comprometimento de renda em parcelas de financiamentos bancários ou de veículos; ter o perfil de um Empreendedor Integrador, ou seja, visando promover a união da equipe e a utilização de todo o potencial dela; além de não ter o empreendimento como única atividade, desenvolvendo uma atividade secundária.

Através da metodologia de Kassai e Kassai (1998) foi possível verificar se a condição de provável adimplência ou inadimplência é positiva ou negativamente influenciada pelas variáveis utilizadas na pesquisa. Em consequência disso, verificou-se que 78,90% das variáveis do estudo explicam a potencial inadimplência. Verificou-se ainda que variáveis como maior quantidade de filhos, maior número de dependentes financeiros, maior investimento inicial e maior quantidade restante de parcelas de financiamento de veículos ou de empréstimos bancários influenciam positivamente a situação de inadimplência. No entanto, variáveis como ser casado, maior idade, ter experiência, recorrer ao Empreendedor Paraíba como fonte de recursos para investimento e quantidade restante de parcelas de empréstimo influenciam negativamente a situação de inadimplência.

Por fim, em relação ao perfil identificou-se que a amostra possui algumas características predominantes, tais como comprometimento, capacidade de planejamento e perseverança. A amostra também possui como perfil predominante o de Empreendedor Integrador.

O estudo ainda indicou que o programa Empreendedor Paraíba, que é o terceiro mais procurado e conhecido pelos potenciais empreendedores, ao comparar com o resultado financeiro individual, que apenas 4,03% dessa amostra possui chance de se tornar um potencial inadimplente. Considerando o comportamento potenciais beneficiários do Empreendedor Paraíba e sua influencia sobre o risco de crédito, verificou-se também que 50% da amostra pretender realizar o controle das informações financeiras sozinhos e com ajuda de um computador, em contrapartida 33,9% pretende controla-la através do computador mas com auxílio de um profissional externo. No que tange a utilização desta informação, eles

pretendem utilizá-las para fins fiscais, para avaliar o desempenho do negócio e para operações junto a bancos, assim como a maioria da amostra obtida durante o estudo.

Apesar dos indicadores de potencial inadimplência já citados, os potenciais clientes deste programa de empreendedorismo corroboram com as variáveis citadas anteriormente, mas apresentam resultado contrário em outras, são elas: pessoas solteiras tem 75% de chances de serem boas pagadoras; clientes com faixa etária entre 21 e 28 anos de idades tem grande probabilidade de honrar seus compromissos; pessoas com ensino superior incompleto tem alta probabilidade de ser um potencial adimplente; e, pessoas que pretendem atuar no varejo (serviços) também podem ser consideradas prováveis adimplentes.

A amostra da pesquisa, como um todo, demonstrou ter conhecimento da importância da posse de informações financeiras e do modo o qual sua utilização, através da criação de indicadores, pode ser eficaz e pode ser considerado um diferencial competitivo. Com isso, eles podem analisar cenários distintos, efetuar melhores tomadas de decisão, realizar planejamentos mais eficientes e fazer investimentos embasados, diminuindo seu comprometimento financeiro e risco de crédito.

Através do presente estudo, a autora pode verificar que diante de um ambiente mercadológico com alta competitiva, os gestores necessitam tomar decisões de modo ágil e rápido, no entanto, essa tomada de decisão deve se dar de modo consciente para que não haja comprometimento do futuro da empresa. Sendo assim, é essencial que o gestor desenvolva práticas cotidianas que envolvam uma gestão de riscos eficaz, já que quanto mais mapeados e analisados, menor será o risco de executar determinada atividade. Percebeu-se, em resumo, que a presença do gerenciamento de riscos financeiros apresenta-se como uma das principais ferramentas estratégicas de uma empresa.

A pesquisa conclui que após diversos testes e comparativos, o programa de empreendedorismo operacionalizado pela Secretaria Executiva de Empreendedorismo tem grande potencial de auxílio na geração de renda com a criação de negócios viáveis, podendo ser considerado também como uma ferramenta de auto capacitação, devido a oferta de minicursos como parte essencial do processo de concessão de financiamento. O programa apresentou baixos índices de provável inadimplência nas diversas comparações com outras instituições financeiras. É interessante ressaltar que este programa corrobora a literatura citada no fato de basear sua execução no relacionamento direto com os empreendedores e possuir pessoas treinadas para orientar quanto ao planejamento do negócio.

O programa tem potencial para trazer inúmeros benefícios para a sociedade paraibana, apresentando-se como alternativa para a promoção do desenvolvimento cultural, econômico e social, impactando a qualidade de vida dos residentes no estado, além de ser considerado uma ferramenta de combate à desigualdade. No entanto, vale ressaltar que esta análise tem caráter preliminar, limitando sua abrangência, mas acredita-se que essa perda de amplitude seja compensada face a profundidade adquirida na compreensão e análise do assunto. Sendo assim, esse trabalho não se esgota e pressupõe a continuidade de estudos futuros.

No entanto, é interessante ressaltar que os resultados obtidos na pesquisa estão restritos a amostra utilizada, não cabendo generalizações. Mas, apesar das limitações encontradas durante o estudo, como a quantidade restrita de potenciais micro e pequenos empreendedores respondentes do questionário – devido à impossibilidade de mensuração de uma amostra significativa e do pouco tempo para sua aplicação –, a pesquisa foi considerada de grande relevância para a autora, que pôde se aprofundar no assunto e fazer considerações que ajudarão no enriquecimento da academia, contribuindo com mais um trabalho a respeito das microfinanças.

REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Desenvolvimento Microempresarial. Disponível em: <<http://www.agenciaande.org.br/site/paginaTexto.php?c=66>>. Acesso em 24 de novembro de 2015
- ALVES, M. A.; CAMARGOS, M. A. **Fatores condicionantes da inadimplência em operações de microcrédito**. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337230057006>>. Acesso em 24 de dezembro de 2015
- AMARAL, C. **Microfinanças e Produção Sustentável nos ambientes costeiro e marinho no Brasil**. Disponível em: <http://www2.mte.gov.br/pnmpo/estudo_microfinancas_producao_sustentavel.pdf>. Acesso em 23 de novembro de 2015
- AMORIM NETO, A. A.; CARMONA, C. U. M. **Modelagem do risco de crédito: um estudo do segmento de pessoas físicas em um banco de varejo**. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/read/article/view/41887>>. Acesso em 20 de dezembro de 2015
- ARAUJO, E. A.; CARMONA, C. U. M. C. **Desenvolvimento de modelos Credit Scoring com abordagem de regressão logística para a gestão da inadimplência de uma instituição de microcrédito**. Disponível em: <[Http://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/335/328](http://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/335/328)>. Acesso em 24 de dezembro de 2015
- ARAUJO, L. C. G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia**: V. 1. 4. ed. 3. reimpre. São Paulo: Atlas, 2009
- ASSAF NETO, A. **Curso de Administração Financeira**. São Paulo: Atlas, 2009
- BARONE, F. M. SADER, M. **Acesso ao crédito no Brasil: evolução e perspectivas**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122008000600012&script=sci_arttext>. Acesso em 26 de novembro de 2015
- BORTMAN, R. **O departamento jurídico, a gestão empresarial e alta performance**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/economia-e-financas/o-departamento-juridico-a-gestao-empresarial-e-a-alta-performance/38646/>>. Acesso em 19 de agosto de 2015
- BRAGA, T. S. **Programas públicos de microcrédito produtivo orientado: uma avaliação da eficácia do crediamigo para a inserção da população de baixa renda do setor informal no mercado de crédito**. Disponível em: <<http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/TESE%20THAIZ%20BRAGA%20VERSAO%20FINAL.pdf>>. Acesso em 26 de novembro de 2015
- BRASIL. **Lei 8.666 de 21 de junho de 1993**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>. Acesso em 08 de agosto de 2015

BRASIL. **Lei 8.352 de 28 de dezembro de 1991**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8352.htm>. Acesso em 13 de novembro de 2015

BRASIL. **Resolução 2.682 de 21 de dezembro de 1999**. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1999&numero=2682>>. Acesso em 15 de dezembro de 2015

BRITO, G. A.; ASSAF NETO, A. **Modelo de classificação de risco de crédito de empresas**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v19n46/v19n46a03.pdf>>. Acesso em 12 de novembro de 2015

BUENO, V. F. F. **Avaliação de risco na concessão de crédito bancário para micros e pequenas empresas**. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/85695/225681.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 12 de novembro de 2015

CAMARGOS, M. A.; CAMARGOS, M. C. S.; SILVA, F. W. S. et al. **Fatores condicionantes de inadimplência em processos de concessão de crédito a micro e pequenas empresas do Estado de Minas Gerais**. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552010000200009&script=sci_arttext>. Acesso em 12 de novembro de 2015

CERTI: Fundação Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras. **Programas de Empreendedorismo**. Disponível em: <<http://www.certi.org.br/pt/servicoseprodutos-programas-de-empreendedorismo>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

CHIAVENATO, I. **Administração de vendas**: uma abordagem introdutória. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Lei 8.078 de 11 de outubro de 1990**. Brasília, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em 08 de agosto de 2015

Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento - CEBDS. **Microfinanças**: microcrédito e microsseguros no Brasil. Disponível em: <<http://cebds.org/wp-content/uploads/2014/02/microfina%C3%A7as1.pdf>>. Acesso em 25 de novembro de 2015

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração de produção e operações**: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009

CORNIBERT, F. **Como definir indicadores financeiros corretos**. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI102654-17197,00-COMO+DEFINIR+INDICADORES+FINANCEIROS+CORRETOS.html>>. Acesso em 13 de dezembro de 2015

DAFT, RICHARD L. **Organizações: Teoria e Projetos**. Tradução de Andréa Castellano Mostaço; Cláudia Mello Belhassof; Harue Ohara Avritcher; revisão técnica Ilan Avrichir. 2 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008

DIAS, M. A. P. **Administração de Materiais: Uma abordagem logística**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2010

DOMELAS, J. C. A. **Empreendedorismo corporativo: conceitos e aplicações**. Disponível em: <<http://gorila.furb.br/ojs/index.php/rn/article/view/289/276>>. Acesso em 31 de março de 2016

Empreender Paraíba. Disponível em: <<https://empreender.pb.gov.br>>. Acesso em 04 de agosto de 2015

ENDEAVOR. **Infográfico: Estatísticas de empreendedorismo no Brasil**. Disponível em: <<https://endeavor.org.br/infografico-estatisticas-de-empreendedorismo-no-brasil/>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

_____. **Pesquisa empreendedores brasileiros: perfis e percepções**. Disponível em: <<http://info.endeavor.org.br/relatorio-empreendedores-brasileiros-perfis/>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

ESCOSSIA, C. **O que é: primeiro, segundo e terceiro setor?** Disponível em: <<http://www.carloescossia.com/2009/10/o-que-e-primeiro-segundo-e-terceiro.html>>. Acesso em 09 de dezembro de 2015

FEBRABAN. **Administrando o risco de crédito**. Disponível: <<http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/antonio%20castrucci%20ADMINISTRANDO%20O%20RISCO%20DE%20CR%20C9DITO%20-%20FEBRABAN%20-VFINAL.pdf>>. Acesso em 16 dezembro de 2015

FEITOSA, M. L. A. M.; OLIVEIRA, B. B. **Política de microcrédito, desenvolvimento econômico e direitos humanos**. Revista Eletrônica Direito FPB. v. 1. jul-dez, 2014. Disponível em: <<http://www.fpb.edu.br/revista/index.php/direitofpb/article/view/52>>. Acesso em 20 de outubro de 2015

FREITAS, A. A. C.; TAVARES, R.; MONTINI, A. **Modelo inteligente para avaliação de risco de crédito pessoal baseado na lógica Fuzzy**. Disponível: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/FIN-B2645.pdf>>. Acesso em 16 dezembro de 2015
2008

FREITAS, A. F. **Organizações de Microfinanças: Inovações e desafios para a inclusão financeira**. Disponível em: <www.spell.org.br/documentos/download/10238>. Acesso em 22 de novembro de 2015

FREITAS, E. D. **Setores da Economia**. Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/setores-economia.htm>>. Acesso em 09 de dezembro de 2015

GAITHER, N.; FRAZIER, G. **Administração da produção e operações**. 8. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

GITMAN, L. **Princípios de Administração Financeira**. 10 ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2004

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010

Guia do empreendedor. **Análise de desempenho financeiro é aliada na gestão de sua empresa**. Disponível em: <<http://www.guiaempreendedor.com/analise-de-desempenho-financeiro-e-aliada-na-gestao-de-sua-empresa/>>. Acesso em 20 de dezembro de 2015

HASHIMOTO, M. **Qual é o seu perfil empreendedor?** Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios. Disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI174207-17141,00-QUAL+E+O+SEU+PERFIL+EMPREENDEDOR.html>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

HENRIQUE, L. **Estilos de liderança e motivação no ambiente de trabalho**. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/estilos-de-lideranca-e-motivacao-no-ambiente-de-trabalho/27527/>>. Acesso em 20 de outubro de 2015

HOWES, B. H. G. D. **Proposta de transformação do núcleo de pesquisas da Fecomércio SC em um Instituto de Pesquisa Estratégico para Santa Catarina**. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm298916.pdf>>. Acesso em 04 de agosto de 2015

IPEA. **Análises e previsões**: pesquisa mostra que 39,% dos brasileiros possuem conta bancária. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=2498:catid=28&Itemid=23>. Acesso em 20 de dezembro de 2015

IPEA. **Risco de Crédito**: Desenvolvimento de modelo credit scoring para a gestão da inadimplência de uma instituição de microcrédito. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/IpeaCaixa2006_Profissional_02lugar_tema03.pdf>. Acesso em 20 de dezembro de 2015

KASSAI, J. R.; KASSAI, S. **Desvendando o termômetro de insolvência de Kanitz**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1998/CCG/1998_CCG8.pdf>. Acesso em 18 de fevereiro de 2016

KOTLER, P; KELLER, K. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice-Hall, 2006

LACOMBE, F; HEILBORN, G. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003

LAGO, C. F. **Funções de um setor de arquivo**. Disponível em: <<http://www.celso.lago.nom.br/Fun%C3%A7%C3%B5es%20do%20Setor%20de%20Arquivo.html>>. Acesso em 19 de agosto de 2015

LAM, C. **3 indicadores financeiros que empreendedores precisam saber**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/noticias/3-indicadores-financeiros-que-o-empreendedor-precisa-saber>>. Acesso em 13 de dezembro de 2015

LAUDON, K.; LAUDON J. **Sistemas de informações gerenciais**. 9 ed. São Paulo: Pearson Prentice-Hall, 2010

LOBOS, J. **Encantando o Cliente Externo e Interno**. São Paulo: Instituto da Qualidade, 1993, 270p.

MANDELLI, M. **O microcrédito como instrumento de ascensão socioeconômica no sul catarinense**. Disponível em: <<http://200.18.15.27/bitstream/1/1441/1/Misleine%20Mandelli.pdf>>. Acesso em 26 de novembro de 2015

MARION, J. C. **Contabilidade básica**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009

MARTINS, P.G. ALT, P. R. C. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2005

MATOS, F.; MACAMBIRA, J.; CACCIAMALI, M.C. **A atividade a política de microcrédito no Brasil: Visões sobre sua evolução e futuros desafios**. Disponível em <http://www.sineidt.org.br/Publicacoes/Livros/008_A_Atividade_e_a_Politica_de_Microcredito_no_Brasil.pdf>. Acesso em 12 de novembro de 2015

MATTEI, L. **Microfinanças no Brasil: algumas evidências a partir de estudos de caso**. Disponível em: <<https://www.rbcdh.ufsc.br/index.php/economia/article/view/6062/5630>>. Acesso em 22 de novembro de 2015

MENEZES, C. R. C.; OURO FILHO, A. M.; SANTANA, J. R. **Como o microcrédito contribui para o desenvolvimento das MPEs? Estudo de multicascos em empresas particulares do APL de confecções em Sergipe**. Disponível em: <<http://www.uff.br/var/www/htdocs/pae/index.php/pca/article/view/260/201>>. Acesso em 26 de novembro de 2015

MIGUEL, A. C. **Microcrédito no Brasil: uma agenda de política pública para o mercado de microfinanças**. Revista Espaço de Diálogo e Desconexão. v. 4. n. 2. jan-jul, 2012. Disponível em <<http://seer.fclar.unesp.br/redd/article/viewFile/5182/4247>>. Acesso em 20 de outubro de 2015

MOREIRA, D. A. **Administração da produção e Operações**. 2 ed, São Paulo: Cengage Learning, 2012.

NAQVL, F. B.; GUZMAN, G. F. **Microfinanças em foco**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34984/33763>>. Acesso em 22 de novembro de 2015

OLIVEIRA, V. **Estrutura organizacional: influência da estrutura na eficiência da organização de acordo**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/estrutura-organizacional-influencia-da-estrutura-na-eficiencia-da-organizacao-de-acordo/62071/>>. Acesso em 19 de outubro de 2015

OTTOBONI, C.; PAMPLONA, E. O. **Proposta de pesquisa para avaliar a necessidade de medir o desempenho financeiro das micro e pequenas empresas**. Disponível em:

<https://www.ufpe.br/conpe/download/arquivos/20071211154732_proposta%20para%20avliar%20a%20necessidade%20de%20medir%20desempenho%20financ%20nas%20MPes.pdf>. Acesso em 11 de dezembro de 2015

PAIXÃO, G. J. **O que são Microfinanças**. Disponível em: <<http://www.rumosustentavel.com.br/o-que-sao-microfinancas/>>. Acesso em 23 de novembro de 2015

PARAÍBA. **Comunicado de oficial para abertura de Linha de Crédito do Programa Empreender PB, de 12 de março de 2012**. Homologado por Tarcio Handel da Silva Pessoa Rodrigues

PARAÍBA. **Comunicado de oficial para abertura de Linha de Crédito do Programa Empreender PB, de 14 de março de 2012**. Homologado por Tarcio Handel da Silva Pessoa Rodrigues

PARAÍBA. **Comunicado de oficial para abertura de Linha de Crédito do Programa Empreender PB, de 09 de junho de 2011**. Homologado por Tarcio Handel da Silva Pessoa Rodrigues

PARAÍBA. **Decreto 32.144, de 17 de maio de 2011**. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=146425>>. Acesso em 04 de agosto de 2015

PARAÍBA. **Lei 9.335, de 25 de janeiro de 2011**. Disponível em: <http://201.65.213.154:8080/sapl/sapl_documentos/norma_juridica/9797_texto_integral>. Acesso em 04 de agosto de 2015

PAULA, G. B. **5 Indicadores de desempenho fundamentais para gestão obtidos facilmente no DRE de sua empresa**. Disponível em: <<http://www.treasy.com.br/blog/5-indicadores-de-desempenho-fundamentais-para-gestao-obtidos-facilmente-no-dre-de-sua-empresa>>. Acesso em 13 de dezembro de 2015

PEDOTE, C. **Análise e gerenciamento de risco: gestão do risco operacional em instituições financeiras**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4919/1200200870.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 16 de dezembro de 2015

PELEGRINI, A. O.; BAIS, I. C. **Da concorrência perfeita e imperfeita**. Disponível em: <<http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/4304/4063>>. Acesso em 30 de março de 2016

PENHA, J. C.; PARISI, C. **Um caminho para integrar a gestão de riscos à controladoria**. Disponível em: <http://www.intercostos.org/documentos/custos_97.pdf>. Acesso em 15 de dezembro de 2015

PICCHIAI, D. **Estruturas organizacionais: modelos**. Disponível em: <http://dgi.unifesp.br/seplan/templates/docs/seplan-modelos_de_estruturas_organizacionais_material.pdf>. Acesso em 19 de outubro de 2015

Portal educação. **Estrutura organizacional de uma empresa.** Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/61100/estrutura-organizacional-de-uma-empresa>>. Acesso em 19 de outubro de 2015

RIBEIRO, D. A. **Microcrédito como meio de desenvolvimento social.** Disponível em: <<http://www.mcampos.br/posgraduacao/mestrado/dissertacoes.../2011/danieldearaujoribeiro/microcreditocommeiodesenvolvimentosocial.pdf>>. Acesso em 26 de novembro de 2015

SAMPAIO, P. S. **Microcrédito, desenvolvimento e superação da pobreza: uma análise jurídica do programa nacional de microcrédito produtivo orientado.** Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16238/1/2014_PauloSoaresSampaio.pdf>. Acesso em 26 de novembro de 2015

SCHMIDT, S.; BOHNENBERGER, M. C. **Perfil empreendedor e Desempenho organizacional.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v13n3/v13n3a07>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

SEBRAE. **Conheça o perfil necessário ao empreendedor.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Conhe%C3%A7a-o-perfil-necess%C3%A1rio-ao-empreendedor>>. Acesso em 01 de dezembro de 2015

SECURATO, J. R.; FAMA, R. **Um procedimento para a decisão de crédito pelos bancos.** Disponível: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65551997000100006&lang=pt>. Acesso em 16 dezembro de 2015

SICSU, A. L. **Credit Scoring: desenvolvimento, implantação, acompanhamento.** São Paulo: Blucher, 2010

SILVA, J. P. **Gestão e análise de risco de crédito.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2013

SIQUEIRA, F. **Organização e métodos I.** Universidade Federal Fluminense: curso de administração de empresas, 2015. 48 páginas. Apostila. Disponível em: <<http://www.uff.br/sta/textos/fs005>>. Acesso em 19 de outubro de 2015

SLACK, N.; STUART, C.; JOHNSTON, R. **Administração da produção.** 2 ed. São PAULO: Atlas, 2002

SOARESM R. B.; BARRETO, F. A.; AZEVEDO, M. T. **Condicionantes da saída da pobreza com microcrédito: o caso dos clientes do Crediamigo.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-41612011000100005&script=sci_arttext>. Acesso em 26 de novembro de 2015

Sociedade de negócios. **Os indicadores financeiros ideais são aqueles alinhados à sua estratégia.** Disponível em: <<http://sociedadedenegocios.com.br/RelacionamentoPJ/home/abrirumnegocio/os-indicadores-financeiros-ideais-sao-aqueles-alinhados-a-sua-estrategia>>. Acesso em 13 de dezembro de 2015

TELÓ, A. R. **Desempenho organizacional: planejamento financeiro em empresas familiares.** Disponível em

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79339/177397.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 11 de dezembro de 2015

VALENCIANO, S. L. H.; BARBOZA, R. J. **Conceitos de empreendedorismo**. Disponível em:

<http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/CvfACUcZOtmMWBx_2013-4-26-12-25-36.pdf>. Acesso em 19 de dezembro de 2015

ZAMBALDI, F.; MOURA, M. J. S. B.; ARANHA, F.; et al. **A questão da seleção adversa no microcrédito produtivo orientado**: um estudo empírico sobre o comportamento de adimplência de empreendedores de baixa renda. Disponível em: <

<http://revistas.pucsp.br/index.php/rpe/article/view/11878/8597>>. Acesso em 26 de novembro de 2015

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Caro Respondente,

Estamos conduzindo uma pesquisa sobre comportamento financeiro de potenciais empreendedores e seria muito importante para nós o conhecimento de seus pontos de vista respondendo a esse questionário.

I PARTE – IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL DA AMOSTRA

- | | |
|--|--|
| <p>1. Gênero</p> <p>a. Feminino</p> <p>b. Masculino</p> <p>2. Estado civil:</p> <p>a. Solteiro</p> <p>b. Casado / união estável</p> <p>c. Separado / divorciado</p> <p>d. Viúvo</p> <p>3. Ano de nascimento: ____</p> <p>4. Possui filhos?</p> <p>a. Sim. Quantos? ____</p> <p>b. Não</p> <p>5. Detalhe o grau de parentesco de quem mora com você (não inclui o entrevistado):</p> <p>a. Marido/esposa e filhos: ____</p> <p>b. Pais: ____</p> <p>c. Irmãos: ____</p> <p>d. Avós: ____</p> <p>e. Cunhado(a)/sobrinho(a) : ____</p> <p>f. Outros: ____</p> | <p>f. Outros: ____</p> <p>6. Qual seu grau de instrução?</p> <p>a. Sem instrução</p> <p>b. Ensino Fundamental incompleto</p> <p>c. Ensino Fundamental completo</p> <p>d. Ensino Médio incompleto</p> <p>e. Ensino Médio completo</p> <p>f. Ensino Superior incompleto</p> <p>g. Ensino Superior completo</p> <p>h. Pós graduação</p> <p>7. Qual a variação da sua faixa de renda?</p> <p>a. Até 1 salário mínimo (R\$ 788,00)</p> <p>b. Entre 1 e 2 salários mínimos (R\$ 788,01 até R\$ 1.576,00)</p> <p>c. Entre 2 e 5 salários mínimos (R\$ 1.576,01 até R\$ 3.940,00)</p> <p>d. Entre 5 e 10 salários mínimos (R\$ 3.940.01 até R\$ 7.880,00)</p> <p>e. Acima de 10 salários mínimos (acima de R\$ 7.880,01)</p> |
|--|--|

PARTE II – COMPORTAMENTO FINANCEIRO

- | | |
|---|--|
| <p>1. Pretende abrir seu negócio nos próximos cinco anos?</p> <p>a. Sim</p> <p>b. Não</p> | <p>2. Em que setor pretende atuar?</p> <p>a. Indústria</p> <p>b. Varejo (Produtos)</p> <p>c. Varejo (Serviços)</p> <p>d. Atacado (Produtos)</p> <p>e. Atacado (Serviços)</p> <p>f. Agronegócio</p> |
|---|--|

- g. Terceiro setor
h. Outro: _____
3. Tem experiência no ramo que pretende atuar?
a. Sim. Quanto tempo? ____
b. Não
4. Como você sente a respeito dos seus conhecimentos para gerenciar seu negócio?
a. Nada seguro – Eu gostaria de possuir um nível melhor de educação financeira
b. Não muito seguro – Eu gostaria de saber um pouco mais sobre finanças
c. Razoavelmente seguro – Eu conheço a maioria das coisas que eu precisaria saber sobre o assunto
d. Muito seguro – Eu possuo conhecimentos bastante amplos sobre finanças
5. De 0 a 10, atribua uma nota as características que remetem a seu perfil:
____ Criativo
____ Líder
____ Perseverante
____ Flexível
____ Automotivado
____ Atualizado sobre o mercado
____ Antecipa-se aos problemas
____ Corre riscos
____ Comprometido
____ Desenvolve metas
6. Ainda de acordo com o seu perfil, de 0 a 10, atribua uma nota às suas características:
____ Adapta-se facilmente a mudanças
____ Costuma levantar informações e estruturar dados
____ É dinâmico e tem iniciativa
____ Preza pela união em equipe e tem bom relacionamento com pessoas
____ Comunicativo e prefere atuar externamente, como em atividades de vendas
7. Onde você adquiriu a maior parte dos seus conhecimentos para gerir o seu dinheiro? Preencha as lacunas por ordem decrescente de importância (1 – mais importante, 2- importância média-alta, 3- importância média...).
- ____ Em casa com a família
____ De conversas com amigos
____ Em aulas na faculdade
____ De revistas, livros, TV e o rádio
____ De minha experiência prática
8. Quais programas de financiamento dessas instituições você conhece?
a. Caixa Econômica Federal
b. Banco do Brasil
c. Empreender Paraíba
d. Banco Santander
e. Banco do Nordeste / CrediAmigo
f. Empreender JP / Banco Cidadão
g. Banco Itaú
h. Unicred
i. Sicoob
j. Outro: _____
9. Através de qual meio pretende obter recursos para investir na abertura de seu próprio negócio?
a. Poupança
b. CDB
c. Financiamento subsidiado (BNDES, BNB, etc)
d. Títulos públicos
e. Títulos privados
f. Banco comercial
g. Ações
f. Outro: _____
10. Caso recorra a investimento através de financiamento em bancos comerciais, qual dessas instituições pretende procurar?
a. Caixa Econômica Federal
b. Banco do Brasil
c. Empreender Paraíba
d. Banco Santander
e. Banco do Nordeste / CrediAmigo
f. Empreender JP / Banco Cidadão
g. Banco Itaú
h. Unicred
i. Sicoob
j. Outro: _____

11. Quanto pretende investir inicialmente?

12. A empresa será seu único tipo de renda?

a. Sim

b. Não

13. Caso a empresa não seja seu único tipo de renda, qual atividade profissional desenvolverá?

a. Autônomo

b. Empregado com carteira assinada

c. Empregado sem carteira assinada

d. Funcionário público

e. Estudante / estagiário

f. Aposentado / pensionista

15. Em casos de financiamentos, quantas parcelas ainda restam até a quitação?

- a. Imóvel: ____
- b. Veículo: ____
- c. Bancário: ____

16. Como a informação financeira será processada na sua empresa?

- a. Por mim mesmo, intuitivamente, sem muita organização
- b. Por mim mesmo, manualmente de forma mais organizada
- c. Por mim mesmo, com a ajuda do computador
- d. Sem computador, mas com a ajuda de um profissional externo
- e. Com computador e com a ajuda de um profissional externo
- f. Pelo pessoal do escritório central

17. Para que fará uso das informações financeiras?

- a. Para fins fiscais
- b. Para avaliar o desempenho do negócio
- c. Para operações junto a bancos
- d. Para fins fiscais, para avaliar o desempenho do negócio e para operações junto a bancos
- e. Não farei uso de informações financeiras

ANEXO I – FOTOS DA SEDE DO EMPREENDER PARAÍBA



Fonte: Google maps (2015)



Fonte: Google maps (2015)