

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO – MBA EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS**

Marcos Roberto Schaurich

**OPERAÇÃO DE CRÉDITO INVESTIMENTO – PROGER RURAL - DIFICULDADES
NA CONTRATAÇÃO**

**Rio Grande do Sul
2007**

MARCOS ROBERTO SCHAURICH

**OPERAÇÃO DE CRÉDITO INVESTIMENTO – PROGER RURAL - DIFICULDADES
NA CONTRATAÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação, MBA em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração.

Orientador: Prof. Roberto Lamb

Rio Grande do Sul

2007

Marcos Roberto Schaurich

**OPERAÇÃO DE CRÉDITO INVESTIMENTO – PROGER RURAL - DIFICULDADES
NA CONTRATAÇÃO**

Material para consulta na homepage da Biblioteca da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, disponível em <http://biblioteca.es.ufrgs.br/index.asp>/Normas para Apresentação de Trabalhos Acadêmicos.

Conceito Final:

Aprovado em _____ de _____ de 2007.

Prof. Dr. _____ - Instituição

Prof. Dr. _____ - Instituição

Orientador – Prof. Roberto Lamb - Instituição

RESUMO

O PROGER RURAL tem como finalidade a abertura de crédito fixo para financiamento das despesas normais de investimento, e como fonte de recursos o Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT. Para ser enquadrado como beneficiário da linha, é necessário ser produtor rural com pelo menos 80% da renda originada da atividade agropecuária e possuir renda bruta anual de até R\$ 100.000,00. O estudo e análise das propostas é operacionalizado pelo NUCAC-Núcleo de Apoio aos Negócios de Crédito, sediado em todas as principais capitais do País. Neste contexto, o objetivo geral deste trabalho é buscar soluções para que o nível de devolução das propostas relacionadas às operações de crédito do PROGER RURAL, no estado de Santa Catarina, seja minimizado. Para a concretização do objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos: identificar as principais instruções do Banco do Brasil a respeito do PROGER RURAL; determinar o percentual de devolução das propostas durante o ano de 2006, bem como definir as principais causas do problema; identificar quais agências possuem maior incidência de propostas rejeitadas/devolvidas; propor soluções e alternativas para que o retrabalho seja minimizado. A coleta de dados teve caráter quantitativo, através do método *survey*, com uma amostra de funcionários do NUCAC e de agências do estado de Santa Catarina que operam com esta linha de crédito. Verificou-se que existe um baixo nível de treinamento e as principais ocorrências referem-se a documentação e garantias.

Palavras-chave: Banco do Brasil. NUCAC. Proger Rural.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Propostas do PROGER RURAL no ano de 2006	41
Quadro 2 – Quantidade de ocorrências no ano de 2006	41
Quadro 3 – Tipos de ocorrências no ano de 2006	42
Quadro 4 – Agências com maior índice de devolução no ano de 2006	45
Quadro 5 – Devolução referente a cadastros no ano de 2006	58
Quadro 6 – Devolução referente à capacidade no ano de 2006	59
Quadro 7 – Devolução referente à documentação no ano de 2006	60
Quadro 8 – Devolução referente às garantias no ano de 2006	61
Quadro 9 – Devolução referente às instruções no ano de 2006	61
Quadro 10 – Devolução referente ao limite de crédito no ano de 2006	62
Quadro 11 – Devolução referente às operações no ano de 2006	62
Quadro 12 – Devolução referente aos orçamentos no ano de 2006	62
Quadro 13 – Devolução referente às propostas no ano de 2006	63
Quadro 14 – Devolução referente aos riscos no ano de 2006	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS	10
1.2 JUSTIFICATIVA	10
1.3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTÁGIO: BANCO DO BRASIL	11
1.4 PROGER RURAL	14
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	16
2.1 ANÁLISE DE CRÉDITO	16
2.2 RISCO DE CRÉDITO	20
2.3 FONTES DE FINANCIAMENTO	23
2.4 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	29
3 METODOLOGIA	32
3.1 MÉTODO	32
3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	33
3.3 AMOSTRA DOS RESPONDENTES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA	33
3.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA	34
3.5 ANÁLISE DOS DADOS	34
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
4.1 INSTRUÇÕES DO PROGER RURAL	36
4.2 DEVOLUÇÃO DE PROPOSTAS	40
4.3 AGÊNCIAS	44
5 CONCLUSÕES PRELIMINARES	47
5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	48

5.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
7 ANEXO	52
7.1 ANEXO I	53
7.2 ANEXO II	55
7.3 ANEXO III	57

1 INTRODUÇÃO

Este estudo abrange as operações de crédito inclusas do pacote oferecido pelo Banco do Brasil S.A., chamado de PROGER RURAL, cujo desfrute se estenda por vários períodos de produção, abrangendo o financiamento de bens fixos, tais como: construção, reforma ou ampliação de benfeitorias e instalações permanentes, aquisição de máquinas e equipamentos, obras de irrigação, açudagem, drenagem, proteção e recuperação do solo, destoca, desmatamento, florestamento e reflorestamento, formação de lavouras permanentes, eletrificação e telefonia rurais; e bens semi-fixos, tais como: aquisição de animais de pequeno, médio e grande porte para criação, recriação, engorda ou serviço, instalações, máquinas e equipamentos, aquisição de veículos, tratores, colheitadeiras, implementos, embarcações e aeronaves, aquisição de equipamentos empregados na medição de lavouras.

Tais operações têm como público-alvo o produtor rural, pessoa física ou jurídica, inclusive a associação de produtores rurais, que se dediquem à atividade rural com fins econômicos.

A missão do Banco do Brasil é "Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer compromissos entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País". Dentro dessa premissa de contribuir com o desenvolvimento do País, o Programa de Geração de Emprego e Renda Rural - PROGER RURAL, criado pelo Governo Federal em 1995 e operacionalizado pelo Banco do Brasil, tem o objetivo de promover o desenvolvimento das atividades rurais dos pequenos produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.

O PROGER RURAL tem como finalidade a abertura de crédito fixo para financiamento das despesas normais de investimento, e como fonte de recursos o Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT. Para ser enquadrado como beneficiário da linha, é necessário ser produtor rural com pelo menos 80% da renda originada da atividade agropecuária e possuir renda bruta anual de até R\$ 100.000,00. O teto de empréstimo para investimento é de R\$ 48.000,00, com taxa de juros de aproximadamente 8% a.a., prazo de até 8 anos com até 3 anos de carência. O

estudo e análise das propostas é operacionalizado pelo NUCAC-Núcleo de Apoio aos Negócios de Crédito, sediado em todas as principais capitais do País.

O NUCAC, que abrange o estado de Santa Catarina, está sediado em Florianópolis, e analisa as operações do PROGER RURAL de todos os municípios catarinenses.

Embora o BB possua várias instruções a respeito do tema, determinando desde o que é necessário para o acolhimento da pretensão do cliente até a documentação exigida, existe um percentual bastante alto de devolução dessas propostas para as agências do BB, em vista de erros, causando sérios problemas no relacionamento com a clientela. Tais devoluções decorrem de diversas causas, mas supostamente por dois motivos: pela ausência de um maior treinamento dos funcionários envolvidos, normalmente com pouca ou nenhuma experiência na área e sempre muito pressionados pela falta de tempo e pelo montante de trabalho; e também pelo mau serviço prestado pelas empresas de assistência técnica que orientam o agricultor na elaboração de seus projetos de investimento, realizado através de um documento que informa dados referentes às atividades desenvolvidas pelo cliente.

Para se ter uma idéia, no ano de 2005 o NUCAC estudou/analizou 523 propostas do PROGER RURAL Investimento. Destas, 35,29%, ou seja, 184 propostas foram devolvidas pelos mais variados motivos, causando enorme retrabalho nas agências, sem contar o transtorno para o cliente que contava com o crédito para investir na sua propriedade.

As questões de pesquisa que nortearam este trabalho são:

- Quais são os principais motivos para que ocorra a devolução do processo para a Agência?
- Existe treinamento adequado para os funcionários das agências que dão o primeiro atendimento ao agricultor e solicitam os documentos que formarão o dossiê da operação?
- As empresas de assistência técnica prestam um serviço adequado ao agricultor, com informações confiáveis sobre as atividades desenvolvidas por seus clientes?

Ao iniciar a pesquisa, estas são, inicialmente, as principais causas que podem estar ocorrendo para que o índice de devolução de propostas do PROGER RURAL mantenha-se em níveis tão altos.

1.1 OBJETIVOS

A partir das questões de pesquisa, o objetivo geral definido é buscar identificar os problemas e apontar possíveis soluções relacionadas às operações de crédito do PROGER RURAL, no estado de Santa Catarina.

Para a concretização do objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

Identificar as principais instruções do Banco do Brasil a respeito do PROGER RURAL.

Identificar o percentual de devolução das propostas.

Identificar e definir as principais causas da devolução de propostas.

Identificar quais agências possuem maior incidência de propostas rejeitadas/devolvidas.

Propor alternativas para evitar a devolução de propostas.

1.2 JUSTIFICATIVA

Esse estudo pretende, baseado nas estatísticas de devolução das propostas durante o ano de 2006, buscar soluções e alternativas para que o retrabalho/transtorno seja minimizado. Ao concluir a pesquisa, ficarão delimitadas quais as causas mais freqüentes de devolução e quais agências necessitam de mais apoio e treinamento, definindo medidas para minimizar o problema.

Assim, este trabalho tem a intenção de apresentar à gerência do NUCAC de Florianópolis os pontos fracos e as alternativas para que o retrabalho seja minimizado.

Torna-se importante a identificação das causas que geram estas devoluções, visto que gera retrabalho tanto para os funcionários das agências quanto do NUCAC, além de afetar a imagem do banco perante os clientes, que esperam que o crédito seja liberado.

1.3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTÁGIO: BANCO DO BRASIL

O Banco do Brasil S.A. foi fundado em 12 de outubro de 1808, na cidade do Rio de Janeiro por Dom João VI; sendo criado com o objetivo de dinamizar o capital e promover a indústria nacional. Em coerência com o seu nome, o Banco do Brasil trabalha para interiorizar o crédito, revelar oportunidades e descobrir novos nichos de mercado para gerar riquezas e responder às expectativas e necessidades de cada cliente e de cada comunidade.

O compromisso com o destino do País e com mais de 24,6 milhões de correntistas é o motivo para manter-se atual, moderno, crescer e ser lucrativo. Os clientes do Banco do Brasil, além de usufruírem da ampliação da rede de comunicação e das aplicações *on-line*, gerando a otimização do tempo, contam com uma variada cesta de produtos, elaborados de acordo com a conveniência e característica de cada segmento atendido.

Por estes fatores, o BB alcança liderança em diversos nichos de mercado – no varejo bancário, no mercado de capitais, na área de seguridade, na agricultura, no comércio exterior – e se torna a maior instituição financeira da América Latina, com R\$ 205,762 bilhões de ativos.

O diferencial do BB é ser, a um só tempo, estratégico e competitivo, público e comercial. As ações voltadas para o desenvolvimento econômico sustentado estão em linha direta com a sua produtividade como banco de varejo.

Possui 15,1 mil pontos de atendimentos em 3,1 mil cidades em 22 países, sendo o Banco do Brasil atualmente a maior instituição financeira do País, atendendo a todos os segmentos do mercado financeiro.

Em 199 anos de existência, o primeiro banco a operar no País coleciona histórias de pioneirismo e liderança. Foi o primeiro a entrar para a bolsa de valores; a lançar um cartão de múltiplas funções; o serviço de *mobile banking*, a se

comprometer com uma Agenda 21 Empresarial e a aderir aos Princípios do Equador. Hoje é líder em ativos, depósitos totais, câmbio exportação, carteira de crédito, base de correntistas, rede própria de atendimento no país, entre outros.

Essas vitórias são resultado dos investimentos em tecnologia, do treinamento de 82,5 mil funcionários, da estratégia de segmentação dos mercados, do atendimento especializado e da busca constante por eficiência. Tudo isso, aliado à tradição da empresa, fez do Banco do Brasil uma organização ágil, moderna e competitiva, com capacidade de atender às mais diversas demandas de negócios do país.

O BB resgata o funcionário na missão e fortalece o compromisso entre funcionário e empresa, essencial em qualquer organização empenhada em assegurar o sucesso empresarial. “Ser útil à sociedade” traduz melhor a disposição empresarial em benefício da sociedade brasileira.

Os valores e crenças identificados devem servir de referência para atitudes e decisões de toda a equipe do Banco do Brasil. Colocados em prática, permitem à empresa fazer bons negócios e manter visibilidade positiva junto à sociedade.

Os valores identificados são:

- compromisso com as comunidades e com o país;
- respeito aos princípios éticos;
- conceito de empresa competitiva, sólida e tradicional;
- marca BB como diferencial competitivo;
- melhoria contínua de produtos e serviços;
- proatividade no gerenciamento do risco, da rentabilidade, da liquidez e da segurança;
- adoção da decisão colegiada e do trabalho em equipe como mecanismos de integração;
- valorização do trabalho eficiente e inovador;
- incentivo ao auto-desenvolvimento e à profissionalização dos funcionários;
- ascensão funcional baseada no mérito;
- qualidade do atendimento;
- respeito e transparência.

O Banco do Brasil e seus funcionários comercializam os produtos e serviços da organização com honestidade e transparência. Relacionam-se com clientes idôneos, oferecem-lhes tratamento digno e cortês e respeitam seus direitos de consumidor. Prestam orientações e informações claras e confiáveis, para permitir aos clientes a melhor decisão nos negócios. Preservam o sigilo das informações e são receptivos às opiniões da clientela que visam a melhoria do atendimento, dos produtos e dos serviços.

O Banco do Brasil é transparente em suas políticas e diretrizes, na distribuição de dividendos e nos demonstrativos da situação econômico-financeira. É ágil e fidedigno no fornecimento de informações aos acionistas. É proativo na disposição de informações ao mercado, de maneira a minimizar rumores e especulações.

Administra seus negócios com independência e boa técnica bancária, com vistas a fortalecer sua situação financeira e zelar por sua imagem e pelo patrimônio dos acionistas.

Perante à comunidade, o Banco do Brasil e seus funcionários defendem os direitos humanos, os princípios de justiça social e o ecossistema. Respeitam os valores culturais e reconhecem a importância das comunidades para o sucesso da empresa, bem como a necessidade de retribuir à sociedade parcela do valor agregado aos negócios. Apóiam ações desenvolvimentistas e participam de empreendimentos direcionados à melhoria das condições sociais da população.

Em parceria com o Governo, o Banco do Brasil, na condição de principal agente financeiro da União, atua como efetivo parceiro na implementação de políticas, projetos e programas sócio-econômicos voltados para o desenvolvimento do país. Articula os interesses e as necessidades da Administração Pública com os vários segmentos econômicos da sociedade.

Antecipa-se e oferece, com inovação e qualidade, produtos, serviços e informações para o atendimento das necessidades dos integrantes da cadeia produtiva do mercado e do governo. É fidedigno nas informações e obedece aos princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência, próprios da Administração Pública.

Nas parcerias criadas, o Banco do Brasil e as empresas associadas à sua marca, compartilham os valores de integridade, respeito às comunidades nas quais

se inserem e aos direitos do consumidor. Zelam mutuamente pelas suas imagens, pelos interesses comuns e compromissos acordados.

Junto aos fornecedores, o Banco do Brasil e seus funcionários se relacionam com prestadores de serviços e fornecedores idôneos, visto que adotam processos de contratação imparciais e transparentes, zelando pela qualidade e viabilidade econômica dos serviços contratados e dos produtos adquiridos. Os profissionais contratados pautam seus comportamentos pelos princípios do Código de Ética.

Perante os concorrentes, o Banco do Brasil e seus funcionários mantêm civilidade no relacionamento com a concorrência. Obtêm informações de maneira lícita e transparente e preservam o sigilo daquelas fornecidas pelos concorrentes. Quando solicitados, dispõem de informações fidedignas, por meio de fontes autorizadas.

Junto à mídia, o Banco do Brasil mantém atitude independente e respeitosa no relacionamento com a mídia. Presta informações claras de caráter societário e de fatos relevantes aos clientes, à comunidade de investidores, à imprensa e ao público em geral, por meio de fontes autorizadas. O Banco do Brasil legitima os funcionários que o representam nas relações com a mídia.

Com as associações e entidades de classe, o Banco do Brasil reconhece a legitimidade das Associações e Entidades de Classe e prioriza a via negocial na resolução de conflitos de interesses. Apóia iniciativas que resultem em benefícios e melhoria da qualidade de vida dos funcionários e familiares.

1.4 PROGER RURAL

Assim como o Programa de Geração de Renda - PROGER, o PROGER RURAL possui execução descentralizada e segue orientações nos níveis estadual e municipal, das Comissões Estaduais de Emprego, que contam com representantes dos trabalhadores, empresários e governo. A partir das diretrizes do CODEFAT - Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador, as Comissões definem a abrangência e as linhas prioritárias de ação do Programa nos estados, assim como acompanham e fiscalizam suas ações. São considerados prioritários, para efeito de recursos, os empreendimentos localizados nos municípios definidos como "bolsões

de pobreza" pelo Programa Comunidade Solidária, aos quais serão destinados no mínimo, 10% do total de recursos liberados.

É um programa do Ministério do Trabalho e Emprego em parceria com o CODEFAT, instituído pela Resolução nº 59 de março de 1994, que tem por finalidade a promoção de ações que gerem emprego e renda, mediante concessão de linhas especiais de crédito a setores normalmente com pouco ou nenhum acesso ao sistema financeiro, como pequenas e micro empresas, cooperativas e formas associativas de produção, além de iniciativas de produção própria da economia informal.

O Programa de Geração de Emprego e Renda Rural - PROGER RURAL, é um programa do Governo Federal, tendo como objetivo promover o desenvolvimento das atividades rurais dos pequenos produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo. Visa ao atendimento dos produtores rurais nas despesas normais de custeio agrícola e pecuário e de investimentos fixos e semifixos na propriedade.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A ciência da gestão do dinheiro assume grande papel nas finanças. Praticamente todas as pessoas e organizações recebem, gastam ou investem dinheiro; e a área de finanças preocupa-se com o processo, as instituições, os mercados e os instrumentos associados à transferência de dinheiro entre indivíduos, empresas e órgãos governamentais.

O serviço financeiro se preocupa com o desenvolvimento e a entrega de serviços de assessoramento e produtos financeiros e indivíduos, empresas e órgão governamental. Envolve uma gama de oportunidades, sendo necessário que empresas públicas e privadas conheçam a administração financeira para que possam gerir o dinheiro da forma mais eficiente possível.

Neste contexto, este capítulo apresenta as teorias que nortearão o trabalho em seu desenvolvimento, tais como a análise de crédito, riscos de crédito, fontes de financiamento e o Sistema Financeiro Nacional, haja vista que são tópicos relacionados ao tema abordado: Linha de Crédito PROGER RURAL.

2.1 ANÁLISE DE CRÉDITO

Descreve Schrickel (1994) que o crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de descartar ou ceder, temporariamente, parte do seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado.

Este patrimônio pode ser em dinheiro, no caso de empréstimo monetário, ou bens, no caso de empréstimo para uso, ou venda com pagamento parcelado, ou a prazo.

No que se refere às instituições financeiras, estas atuam na concessão de crédito como intermediárias de recursos captados de terceiros, exercendo assim a função de intermediador de recursos. As instituições financeiras exercem sua função de multiplicar a moeda escritural ou bancária.

Para Fortuna (1999), embora as instituições financeiras não criem capitais através do crédito, elas aumentam os meios de pagamento da economia, à medida que o crédito vai sendo concedido a seus clientes e parte dele retorna como depósito à vista, que novamente é devolvido ao mercado em forma de novos empréstimos, e assim sucessivamente.

A forma mais comum de crédito numa instituição financeira é o empréstimo monetário, apesar de existirem outras formas, conforme Silva (1997). A concessão de crédito em um banco comercial, portanto, consiste em emprestar dinheiro, isto é, colocar à disposição do cliente determinado valor monetário em determinado momento, mediante promessa de pagamento futuro, tendo como retribuição por essa prestação de serviço determinada taxa de juros, cujo recebimento poderá ser antecipado, periódico ou mesmo ao final do período.

Para a concretização do crédito, as instituições realizam a análise de crédito. O principal objetivo da análise de crédito em uma instituição financeira é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo.

Conforme Silva (1997), um trabalho criterioso e muito importante para as instituições financeiras é o estabelecimento, dentro de níveis calculados de risco, do limite máximo de crédito a ser concedido para seus clientes. Esse limite deve ser muito bem calculado para que essas instituições não deixem de realizar bons negócios por excesso de zelo ao determinar o nível de riscos dos clientes, nem façam maus negócios, que possam se tornar inadimplentes, devido à concessão de empréstimos a clientes com alto nível de risco.

Os funcionários dos bancos percebem que, apesar de as demonstrações financeiras proporcionarem consistência sobre dados financeiros, não atendem adequadamente a questões de risco que são da maior importância para suas instituições, assim como para os investidores.

Afirmam Caouette, Altman e Narayanan (1999, p. 101), que "o rastreamento de fatores de risco é um dos meios da administração posterior e ajuda o aplicador a se concentrar naquilo que efetivamente conduz os negócios do tomador".

Destaca Schrickel (1994), que o objetivo é evidenciar conclusões quanto à capacidade de repagamento do tomador, e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados e buscando manter a maximização dos resultados da instituição.

Na visão de Schrickel (1994, p. 26), em qualquer situação de concessão de empréstimo, há basicamente três etapas distintas:

- análise retrospectiva: a avaliação do desempenho histórico do potencial tomador, identificando os maiores fatores de risco inerentes a sua atividade e quão satisfatoriamente estes riscos foram atenuados e/ou contornados no passado. A análise histórica tem como objetivo primordial o de procurar identificar fatores na atual condição do tomador que possam denunciar eventuais dificuldades e/ou questionamentos quanto ao almejado sucesso do mesmo em resgatar financiamentos tomados junto ao prestador;
- análise de tendências: a efetivação de uma razoavelmente segura projeção da condição financeira futura do tomador, associada à ponderação acerca de sua capacidade de suportar certo nível de endividamento oneroso, mais comumente os empréstimos bancários, aí incluído o financiamento em análise;
- capacidade creditícia: decorrente das duas etapas anteriores, tendo sido avaliado o atual grau de risco que o tomador potencial apresenta, bem como o provável grau de risco futuro, deve-se chegar a uma conclusão relativa à sua capacidade creditícia e, conseqüentemente, à estruturação de uma proposta de crédito, em que o empréstimo pleiteado possa ser amortizado em consonância com certo fluxo de caixa futuro, e em condições tais que seja sempre preservada a máxima proteção do prestador contra eventuais perdas.

Destaca-se que estes fatores são utilizados na análise de crédito do PROGER RURAL, onde se realiza um estudo mais aprofundado sobre o cliente procurando diminuir os riscos para a instituição financeira.

Assim, a análise de crédito deve buscar avaliar um cenário com variadas informações, incertezas e constantes mutações. A decisão será tanto melhor quanto melhores forem as informações disponíveis.

A definição do tipo de análise e sua abrangência são um dos pontos importantes na avaliação do risco dos clientes.

Paiva (1997) esclarece que a função financeira de crédito é a administração de ativos com a disposição de assumir riscos, visando obter o melhor resultado possível. Assim, o melhor resultado possível é aquele que compense a

inadimplência máxima admissível por faixa, embutindo-a nas taxas de juros, de forma a remunerar adequadamente o capital emprestado, ponderado o risco.

O ponto chave para a decisão de crédito é a informação. A obtenção de informações confiáveis e o competente tratamento das mesmas constituem uma base sólida para uma decisão de crédito segura.

As normas de crédito devem definir quais os documentos que compõem um processo de crédito. Alguns processos são destacados por Silva (1997) como:

- o contrato social e as alterações são utilizados para conhecer-se quem são os sócios da empresa, qual a participação no capital social, quais os poderes e por quanto tempo, entre outras informações relevantes;
- a ficha cadastral da pessoa jurídica e as fichas cadastrais das pessoas físicas dos sócios fornecem diversas informações relevantes para a decisão de crédito;
- a ficha de informações básicas de cliente, que pode ser uma espécie de sofisticação da ficha cadastral, com melhor aparência e, preferivelmente, com maior qualidade no preenchimento;
- as demonstrações financeiras, assinadas pelos responsáveis pela empresa e pelo contador. Outras informações complementares de caráter financeiro;
- as planilhas de análise e demais relatórios com indicadores financeiros, evolução do patrimônio líquido, e o fluxo de caixa, por exemplo;
- o relatório de análise de crédito, que consolida as informações para subsidiarem a decisão de crédito;
- o relatório de visita, especialmente quando acrescentar algo que não esteja nos outros documentos;
- a pesquisa de restrições sobre o cliente e as partes relacionadas, como empresas que compõem o conglomerado, diretores e sócios, por exemplo;
- as propostas de operações, caracterizando o negócio que está sendo proposto, bem como informando as operações e o relacionamento já existente.

Estas informações devem ser gerenciadas de forma integrada, com os documentos competentes para comprovações de ordem legal e devem estar disponíveis para os devidos usos, quando necessário.

Para Silva (1997), na parte relativa à formalização, verifica-se que muitos bancos têm tido prejuízos por desatenção no cumprimento de determinadas formalidades legais, como falta de assinatura pelos clientes nos contratos de empréstimos ou mesmo por falta de formalização das garantias.

A tomada de decisão pode ser entendida como a escolha entre alternativas. A análise do processo decisório é algo complexo, envolvendo experiência anterior, conhecimento sobre o que está sendo decidido, método para tomada de decisão e uso de instrumentos e técnicas que auxiliem o administrador.

A política de crédito é que vai definir os critérios de classificação de risco, as formas de acompanhamento e revisão de crédito, as alçadas de decisão para transferência de operações para crédito em liquidação, entre outros fatores relevantes.

Após a análise do crédito, verifica-se o limite de crédito estipulado para o cliente. Quando se fala em limite de crédito está se referindo à fixação de um montante para operações de curto prazo, destinadas a cobrir uma necessidade de capital de giro. Salienta Silva (1997) que o limite de crédito é fixado para determinado período que, normalmente, varia entre seis meses a um ano.

Dentro do período de validade do limite, opera-se de forma rotativa, podendo ser feita uma nova operação à medida que uma operação vence e é liquidada, desde que esteja enquadrada dentro do limite fixado para a operação e obedeça às demais condições gerais preestabelecidas.

2.2 RISCO DE CRÉDITO

O risco pode ser entendido como a probabilidade de perda, podendo ser caracterizado através dos diversos fatores que poderão contribuir para que aquele que concedeu o crédito não receba do devedor o pagamento na época acordada.

Para Motta e Calôba (2004), todas as decisões de investimento são tomadas em um ambiente de incerteza. Não há técnica matemática ou estatística para reduzir

ou eliminar essa dúvida, ou esse risco, mas tais técnicas poderão definir o risco bem especificamente, ou por meio de julgamentos pessoais.

Na visão de Paiva (1997), o risco existe quando o tomador da decisão pode embasar-se em probabilidades para estimar diferentes resultados, de modo que sua expectativa se baseie em dados históricos. Isto é, a decisão é tomada a partir de estimativas julgadas aceitáveis.

Assim, o risco de crédito é a probabilidade de o cliente não cumprir seu compromisso no vencimento. Ou seja, interessa-nos o risco do cliente até o momento do vencimento da operação.

Segundo Gitman (1997), o risco pode ser definido como a possibilidade de prejuízo financeiro. Os ativos que possuem grandes possibilidades de prejuízos são vistos como mais arriscados que aqueles com menos possibilidades de prejuízos.

O termo risco é usado diferentemente de incerteza. No risco, os bancos já conhecem o histórico dos clientes, já em um ambiente de incertezas, os bancos não conhecem o cliente, e é nesse momento que um número maior de garantias são exigidas.

Destaca Schrickel (1994, p. 45) que “o risco sempre estará presente em qualquer empréstimo. Porém, o risco deve ser razoável e compatível ao negócio do banco e à sua margem mínima almejada (receita)”.

A maior incerteza em uma operação de crédito é o desconhecimento sobre quem seja o tomador ou sobre o que é a operação que se deseja efetuar. Surgem então as garantias, que tem como função a de gerar um comprometimento pessoal ou patrimonial do tomador de empréstimos com a operação em si, e aumentar o grau de segurança do banco para a cobrança de seu crédito.

De acordo com Silva (1997), cada vez que um banco concede um empréstimo ou um financiamento está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento.

As razões que levam o cliente ao não-cumprimento da promessa podem estar relacionadas ao seu caráter, e a sua capacidade de gerir os negócios, aos fatores externos adversos ou a sua incapacidade de gerar caixa.

Mesmo a garantia não devendo ser o fator decisivo para concessão do empréstimo ou de um financiamento, alguns tipos de operações devem ser respaldadas por garantias que equilibrem e compensem as fraquezas relacionadas às demais variáveis implícitas no risco de crédito (SILVA, 1997, p. 55).

Conforme Schrickel (1994), as garantias são um importante fator que se deve pesar para a minimização de riscos e assegurar maior possibilidade para o repagamento dos empréstimos. É por isso que se envolvem garantias nas operações de empréstimo.

Cada instituição pode eleger internamente os tipos de garantias que entenda como sendo mais valiosas para reforçar sua segurança ao conceder empréstimos.

Um tema de importância vital relacionada à concessão de crédito são os 4Cs, que são divididos em dois grupos, conforme Santos (2000):

- Aspectos Pessoais:

- Caráter: está associado com a probabilidade de que os clientes amortizem seus empréstimos.
- Capacidade: refere-se ao julgamento subjetivo do analista quanto à habilidade dos clientes no gerenciamento e conversão de seus negócios em renda ou receita.

- Aspectos Financeiros:

- Capital: medido pela situação financeira, econômica e patrimonial do cliente.
- Condições: análise do impacto de fatores sistemáticos ou externos sobre a fonte primária de pagamento (renda ou receita).

Entre os 4Cs de crédito, os dois de origem pessoal, caráter e capacidade são de relevância pessoal; enquanto que capital e condições completam os dois primeiros e analisam também o cenário ambiental. Alguns autores citam que exista mais um “C”, chamado de colateral.

Mas, segundo Paiva (1997), em uma carteira de operações, há dois tipos de risco:

- risco específico ou não sistemático: é o risco inerente às características do cliente, avaliado por sistemas de *credit score*, por analistas de crédito ou analistas de empresas;
- risco de mercado ou sistemático: é o risco que provém de fatores que sistematicamente afetam todas as empresas, como guerra, recessão, taxas de juros, etc. Este risco está ligado à administração estratégica da composição da carteira.

Assim, nas operações realizadas com um único cliente, suas características são muito importantes. Mas, caso se trabalhe com uma carteira bem diversificada, o risco de mercado é o mais importante, desde que a avaliação do risco esteja sob controle.

2.3 FONTES DE FINANCIAMENTO

As fontes de financiamento das atividades empresariais são realizadas mediante o emprego de diferentes tipos de fundos obtidos externamente ou gerados no curso normal das operações.

Destaca Braga (1995) que existe uma classificação mais ampla que divide esses fundos em duas categorias: capital próprio e capital de terceiros.

O capital próprio é representado, conforme Braga (1995), pelas contas que fazem parte o Patrimônio Líquido e o capital de terceiros, corresponde aos saldos das contas do Passivo Circulante e do Exigível a Longo Prazo. No lado direito do Balanço Patrimonial encontra-se representada a estrutura financeira, constituída de recursos próprios que permanecerão indefinidamente na empresa e por obrigações vencíveis a curto e longo prazos. A estrutura do capital corresponde à parte da estrutura financeira formada pelos recursos próprios e pelas exigibilidades de longo prazo.

A fonte externa de recursos próprios são feitas através da subscrição e integralização de aumento de capital, bem como do recebimento do ágio na emissão de ações, alienação de bônus de subscrição ou de partes beneficiárias, prêmio na emissão de debêntures, doações e subvenções para investimento.

Já as fontes internas de recursos, conforme Braga (1995), correspondem as diversas obrigações decorrentes das atividades operacionais da empresa, tais como: salários, contribuições sociais, impostos, dividendos declarados, etc. Destaca ainda o autor os seguintes aspectos:

- os créditos dos empregados, diretores e acionistas representam recursos de terceiros, pois se deve separar a empresa das pessoas que nela trabalham ou detenham participação societária;

- a partir do fato gerador e durante o prazo concedido para pagamento ou recolhimento, os impostos, contribuições e outros compromissos são considerados recursos de terceiros.

Quanto às fontes externas de capitais de terceiros também pode-se citar as operações de arrendamento mercantil (*leasing*) em que a empresa arrendatária detém a posse e o uso de ativos fixos durante a maior parte da sua vida útil, mas a propriedade é da empresa arrendadora. As obrigações contratuais da arrendatária não aparecem no seu passivo, mas devem constar nas notas explicativas das demonstrações financeiras.

Para Braga (1995), na determinação dos tipos de fundos a serem empregados no financiamento das atividades empresariais, devem ser considerados alguns princípios que muitas vezes são conflitantes.

Os planos financeiros devem ser realistas, sobrepondo as condições impostas pelos fornecedores de fundos àquilo que seria o ideal, ou seja, a empresa não pode obter todos os recursos de que necessita nas condições mais favoráveis.

Braga (1995) destaca os principais elementos a considerar na seleção das fontes de financiamento:

- Adequação: refere-se à compatibilidade dos prazos e de outras características das fontes de financiamento com a natureza dos ativos. Os fundos precisam estar em harmonia com as modalidades de ativos em que serão empregados.
- Alavancagem Financeira: a utilização de passivos onerosos na composição das fontes de financiamento deve ser precedida de estudos aprofundados e simulações sobre os efeitos da alavancagem financeira no lucro por ação e no retorno do capital próprio.
- Risco: o capital das sociedades anônimas pode ser dividido em ações ordinárias e ações preferenciais. Essas ações podem ter ou não valor nominal, ser divididas em mais de uma classe, etc. As ações ordinárias têm voto nas assembleias e o acionista ou grupo de acionistas que detiver metade mais uma das ações ordinárias controlará a empresa. Esse controle também pode ser exercido com menor número de ações ordinárias quando as demais estiverem pulverizadas por grande número de acionistas. As ações preferenciais, sem direito a voto ou com restrições no exercício desse

direito, podem alcançar 2/3 do total das ações emitidas pela empresa. O estatuto da empresa pode estabelecer o direito de os acionistas preferenciais receberem cumulativamente os dividendos fixos ou mínimos que não tiverem sido pagos nos exercícios anteriores. Se a empresa entrar em processo de falência, provavelmente seus ativos serão liquidados por um valor inferior àquele registrado na contabilidade e os recursos apurados terão de ser utilizados observando-se a seguinte ordem de reembolso: órgãos governamentais, empregados da empresa, credores com garantias reais, demais credores (quirografários), acionistas preferenciais e, por último, os acionistas ordinárias. Nestas circunstâncias, aquilo que sobrar certamente não alcançará o valor das ações ordinárias. Esses riscos suportados pelos acionistas ordinários devem ser minimizados nas decisões que afetam a composição da estrutura financeira da empresa.

- **Controle Acionário:** a manutenção do controle acionário constitui preocupação básica daqueles acionistas que detêm a maioria do capital votante da empresa. Havendo um lançamento de novas ações no mercado, esses acionistas deverão manter a sua participação sobre o novo total de ações ordinárias de forma a impedir que outros grupos assumam o controle dos negócios, isto é, facilitando a possibilidade de compor o capital social com até 2/3 de ações preferenciais e encadear as participações acionárias entre duas ou mais companhias. Desse modo, com um mínimo de recursos aplicados na controladora, é possível controlá-la e também a outra empresa por ela controlada. Para que um lançamento de ações seja bem sucedido, é necessário que a empresa apresente bom desempenho no passado e boas perspectivas de lucros futuros. O lucro do próximo exercício provavelmente decorrerá muito mais de condições criadas antes do novo aumento de capital. Os recursos adicionais poderiam até assegurar a realização dessas expectativas favoráveis, mas as decisões e os riscos foram assumidos anteriormente. Neste caso, as novas ações deverão ser oferecidas por um preço superior ao valor nominal e, adicionalmente, a legislação garante aos atuais acionistas o direito de preferência na subscrição do aumento de capital, na proporção do número de ações que possuam.
- **Maneabilidade:** refere-se à capacidade de ajustar as fontes de financiamento às alterações substanciais das necessidades de fundos.

Como as dívidas de curto prazo permitem rápido ajustamento das fontes de variações sazonais do ativo circulante, no médio e longo prazos as necessidades de recursos podem sofrer mudanças drásticas em termos de aumento ou redução dos valores investidos nos ativos. Por isso, as empresas precisam resguardar certa flexibilidade de ação que lhes permita no futuro modificar a participação das diferentes fontes de financiamento.

f) *Tempestividade*: a *tesmpestividade* (ou *timing*) está relacionada à maneabilidade e determinação da época mais oportuna para captar fundos adicionais através da contratação de empréstimos de longo prazo ou do lançamento de novas ações. É preciso rever o comportamento futuro das taxas de juros e das bolsas de valores para determinar se a empresa deve aguardar mais algum tempo para iniciar um grande investimento ou se deverá levantar os recursos imediatamente para aproveitar uma conjuntura favorável, mesmo que o projeto de investimento ainda esteja sendo detalhado. Esse senso de oportunidade permitirá que os recursos permanentes sejam captados nas melhores condições, o que beneficiará a rentabilidade da empresa por longo período de tempo.

Ainda, Braga (1995) elenca as características das principais modalidades e operações de empréstimos e de financiamentos oferecidas pelas instituições financeiras às empresas em geral:

- *desconto de títulos*: é uma operação típica de bancos comerciais que envolve notas promissórias ou duplicatas emitidas pela empresa com vencimento de até 180 dias. Ao descontar o título, a empresa recebe uma importância menor do que o seu valor de face, caracterizando a cobrança antecipada de taxa de serviços, juros e Imposto sobre Operações Financeiras (IOF). No desconto de promissórias costuma ser exigido o aval de dois diretores da empresa e no desconto de duplicatas, além do endosso a favor do banco, poderá ser exigido o aval do próprio cedente ou a prestação de fiança de terceiros. No vencimento, o banco cobra o sacado do título; na ausência de pagamento, o valor correspondente é debitado na conta livre movimentação da empresa. Sendo largamente utilizadas para o financiamento do capital de giro, essas operações podem ser realizadas de forma esporádica ou permanente;

- empréstimo em conta corrente: geralmente são concedidos pelos bancos comerciais por um prazo de 60 dias, com possibilidade de renovação. Os encargos incidentes sobre essas linhas de crédito de curto prazo para capital de giro correspondem à tarifa de contratação e aos juros sobre o valor efetivamente utilizado. Esses empréstimos podem ser garantidos por duplicatas, cujo valor exceda ao saldo devedor e, em qualquer caso, por nota promissória avalizada pelos diretores da empresa;
- financiamento de tributos e contribuições previdenciárias: realizado por bancos comerciais por um prazo inferior ao período em que os recursos arrecadados ficam em seu poder, esses financiamentos estão sujeitos à tarifa de contratação, juros e IOF. São garantidos por notas promissórias avalizadas;
- empréstimos a Micro, à Pequena e à Média Empresa: trata-se de financiamento para capital de giro regulamentado pelo Banco Central, que corresponde a uma aplicação compulsória dos bancos comerciais calculada sobre seus depósitos à vista. Essas operações são realizadas pelo prazo de 12 meses, com encargos debitados a cada seis meses, e garantidas por duplicatas emitidas pela empresa, com prazo máximo de 90 dias de vencimento e totalizando no mínimo 130% do valor do crédito, ou por nota promissória avalizada e/ou fiança;
- contratos de financiamento: destinados ao capital de giro ou capital fixo, são oferecidos por bancos comerciais (de 90 a 180 dias) e por bancos de investimento (acima de 180 dias) que bancam essas operações com recursos próprios e de depósitos a prazo, cobrando comissões, taxas, correção monetária, juros e IOF. Esses contratos têm várias configurações e são garantidos por promissórias avalizadas, caução de duplicatas e outros títulos, fiança, penhor de bens, alienação fiduciária, etc;
- financiamentos com recursos do BNDES: os repasses de recursos da FINAME, realizados por bancos comerciais, bancos de investimento e sociedades de crédito, financiamento e investimentos, destinam-se ao financiamento de máquinas, equipamentos, veículos pesados e equipamentos de informática, novos e de fabricação nacional;

- financiamentos com recursos externos: existem diversas linhas de financiamento para capital de giro ou capital fixo com prazos que variam de 90 dias a 8 anos. Os custos dessas operações compreendem a variação cambial, juros e comissões. As garantias exigidas podem envolver avais, fiança, caução de títulos, penhor, hipoteca, etc. Têm-se: adiantamento sobre contratos de câmbio relativos às exportações nas fases de pré e pós-embarque; financiamentos diversos às exportações relativos a bens de capital e de consumo durável, estudos e projetos técnicos e serviços de engenharia, depósitos de mercadorias em armazéns, financiamentos de produtos para exportação, refinanciamento à produção para exportação; financiamentos à importação de mercadorias; repasses de recursos externos pela Resolução nº 63 do Banco Central; financiamentos diretos obtidos de bancos estrangeiros;
- debêntures: são títulos de dívida emitidos pelas sociedades anônimas com a finalidade de levantar recursos de médio e longo prazos para financiar suas necessidades de capital de giro e/ou de capital fixo. A debênture deve ter um valor nominal e pode ser ao portador ou nominativa endossável. Na sua escritura de emissão devem constar os direitos conferidos aos debenturistas, as garantias prestadas, a designação do agente fiduciário responsável pelo controle das garantias e demais cláusulas e condições. A época do vencimento da debênture deve constar da escritura de emissão e do certificado, podendo a companhia estipular amortizações parciais de cada série, criar fundos de amortização e reservar-se o direito de resgate antecipado, parcial ou total, dos títulos da mesma série. A amortização de debêntures da mesma série que não tenham vencimentos anuais distintos, assim como o resgate parcial, devem ser feitos mediante sorteio ou, se as debêntures estiverem cotadas por preço inferior ao valor nominal, por compra em bolsa. A debênture pode conter cláusula de correção monetária, aos mesmos coeficientes fixados para a correção dos títulos da dívida pública, ou com base na variação de taxa cambial. Pode assegurar ao seu titular juros, fixos ou variáveis, participação no lucro da companhia e prêmio de reembolso. A debênture pode ser conversível em ações e, neste caso, os acionistas terão direito de preferência na sua subscrição. A garantia desses títulos pode ser real ou flutuante. No primeiro caso, os bens dados em

garantia não podem ser alienados enquanto as debêntures não forem totalmente resgatadas. A garantia flutuante assegura à debênture privilégio geral sobre o ativo, mas não impede a negociação dos bens que compõem esse ativo.

2.4 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O sistema financeiro nacional é formado por diferentes tipos de instituições financeiras, que podem ser públicas ou privadas. Em função da natureza e do prazo, Braga (1995) destaca que as operações realizadas por essas instituições podem ser agrupadas em quatro grandes mercados:

- mercado monetário: também denominado mercado aberto ou *open market*, compreende operações de curto e curtíssimo prazo, realizadas após alguns dias ou de um dia para o outro (*overnight*). Esse mercado tem dupla função, sendo que a primeira é facilitar a aplicação de recursos que estarão disponíveis por um período muito reduzido e o segundo é permitir o controle da liquidez global através da venda e compra de títulos públicos. As instituições que atuam no mercado monetário mantêm uma carteira de títulos públicos e privados que é financiada com recursos dos aplicadores que, através das operações de *open* ou *over*, adquirem os títulos mediante o compromisso de a instituição recomprá-los alguns dias depois por um preço superior. Os títulos permanecem custodiados na própria instituição vendedora e a carta de recompra define antecipadamente o rendimento nominal do aplicador. O lucro da instituição decorre da diferença entre o deságio obtido na compra do título e os rendimentos pagos aos aplicadores nas sucessivas operações de venda e recompra ocorridas até o resgate final;
- mercado de crédito: envolve empréstimos e financiamentos de curto e médio prazos. Os recursos aplicados nessas operações provêm de depósitos captados pelas instituições financeiras, de repasses de linhas de crédito oficiais e de repasses de empréstimos contraídos pelas instituições no país e no exterior;

- mercado de capitais: engloba operações de crédito de longo prazo e transações com ações, debêntures e títulos públicos de longo prazo. Na prática, os financiamentos de longo prazo provêm de duas únicas fontes: o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social e o Sistema Financeiro da Habitação;
- mercado de câmbio: são realizadas transações de compra e venda de moedas estrangeiras conversíveis em moeda nacional.

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social é o principal agente da política de investimentos do Governo Federal. Conforme Braga (1995), o Sistema BNDES é formado pelo próprio banco e por duas subsidiárias:

- FINAME: Agência Especial de Financiamento Industrial, que financia a aquisição de máquinas e equipamentos industriais de procedência nacional através de outras instituições financeiras que atuam como repassadores dos recursos; e
- BNDESPAR - BNDES Participações S.A.: apóia empresas nacionais através de participação societária em seu capital, prestação de garantia de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações, concessão de aval em empréstimos em moeda nacional e estrangeira e outras formas de colaboração.

Um importante papel é desempenhado pelo BNDES, no que refere-se ao financiamento de investimentos industriais e de infra-estrutura econômica e social. Para cumprir suas funções, o BNDES utiliza recursos provenientes do PIS (Programa de Integração Social), do PASEP (Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público), de dotações orçamentárias da União, de empréstimos externos obtidos junto a organismos internacionais de fomento e de recursos próprios.

O Banco do Brasil S.A. é o principal agente financeiro do Governo Federal. Além de atuar como grande banco comercial, é o principal executor da política de financiamento da agricultura, executa o serviço de compensação de cheques por conta do Banco Central e exerce outras atividades em nome do Governo Federal, como o controle das importações e exportações.

Na visão de Braga (1995), completam o sistema financeiro nacional diversos tipos de instituições financeiras públicas e privadas, caracterizadas como as pessoas

jurídicas que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. Equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam as atividades citadas, de forma permanente ou eventual.

Já as instituições bancárias captam os depósitos à vista, movimentados através de cheques emitidos pelos depositantes. Parte desses depósitos é emprestada a outras pessoas, gerando novos depósitos à vista, e isto faz com que a soma dos depósitos à vista do sistema seja maior do que o numerário efetivamente depositado.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentada a metodologia da pesquisa realizada, apresentando e identificando sua finalidade, características, população, amostra e instrumentos de coleta de dados.

Segundo Cervo e Bervian (1996), em seu sentido geral, a metodologia é uma ordem que deve se impor aos diferentes processos necessários para atingir um fim dado ou um resultado desejado.

Torna-se relevante fundamentar e apresentar a metodologia através de um método científico na coleta dos dados, pois proporcionam ao pesquisador a maneira como deverá ordenar os resultados.

3.1 MÉTODO

A pesquisa teve um caráter quantitativo, através do método *survey*. O caráter quantitativo, para Roesch (1999) tem o propósito no projeto de obter informações sobre determinada população, pois busca medir alguma coisa de forma objetiva, o quantitativo é o observável e o mensurável, ou seja, significa quantificar dados na forma de coleta de informações. A pesquisa quantitativa foi empregada neste trabalho para quantificar os dados coletados através dos questionários.

O *survey*, segundo Malhotra (2001), caracteriza-se pela coleta de dados, por meio de questionários aplicados a uma amostra probabilística e representativa da população em estudo.

A metodologia *survey* é utilizada para que se obtenha controle do levantamento de campo e se procedam execuções de pesquisa com resultados confiáveis.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de fontes primárias e secundárias. Segundo Mattar (1996), os dados primários são aqueles coletados com o único objetivo de satisfazer às necessidades da pesquisa, e os dados secundários são aqueles que já foram coletados e catalogados outrora pela empresa e que já estão disponíveis para consulta.

Os dados primários foram coletados através de dois questionários distintos (Apêndice I e Apêndice II), elaborados com perguntas do tipo aberta, sendo que o primeiro questionário foi aplicado a amostra de funcionários do Banco do Brasil do NUCAC de Florianópolis/SC, e o outro à amostra de funcionários lotados em agências do estado de Santa Catarina, que oferecem a linha de crédito PROGER RURAL Investimento. O questionário aplicado aos colaboradores do NUCAC buscou identificar quais as principais causas das rejeições dos contratos enviados para análise, enquanto que o questionário enviado para os colaboradores das agências buscou verificar o porquê de existirem falhas no processo que resultam nas devoluções.

Foram fontes secundárias as disponíveis no NUCAC de Santa Catarina, e referem-se aos dados percentuais de propostas e devoluções, documentos e relatórios de posse do Banco do Brasil e do NUCAC localizado em Florianópolis/SC.

3.3 AMOSTRA DOS RESPONDENTES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Para a realização da pesquisa, é necessário que se extraia elementos de uma determinada população. Conforme Roesch (1999), define-se população como sendo um grupo de pessoas ou empresas a qual se destinam entrevistar para um propósito específico de um estudo.

A população desta pesquisa é composta por todos os funcionários que trabalham no Núcleo de Apoio aos Negócios de Crédito - NUCAC/SC localizado na cidade de Florianópolis/SC e nas agências espalhadas pelo estado.

Dentro deste contexto, foi definida uma amostra de sete funcionários do NUCAC de Florianópolis e doze funcionários de agências do estado de Santa Catarina, que operam com a linha de crédito PROGER RURAL Investimento.

A amostra de funcionários do NUCAC foi composta por analistas de crédito deste setor do Banco do Brasil de Florianópolis/SC.

Já a amostra de funcionários das agências do Banco do Brasil foi escolhida com base nas doze dependências com maior demanda quanto à linha de crédito PROGER RURAL, que são: Vidal Ramos, Maravilha, Descanso, Ituporanga, Sombrio, Coronel Freitas, Araranguá, Turvo, Chapecó, Cunha Porã, Canoinhas e Pinhalzinho. Os questionários foram enviados aos gerentes de negócios dessas agências.

3.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento para a coleta de dados foi o questionário. Ambos os questionários (Apêndice I e Apêndice II) foram enviados por *e-mail* para os funcionários do NUCAC e para os funcionários das agências do estado de Santa Catarina.

Para Roesch (1999), utiliza-se o questionário como um instrumento para a coleta de dados onde se busca mensurar alguma coisa.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados foram tabulados e apresentados através de quadros e textos explicativos.

A análise dos dados foi através do tipo descritivo, apresentando o cruzamento de dados, obtidos através dos questionários.

Também foi utilizada a análise estatística, através do número de propostas devolvidas pelo NUCAC e o número de propostas aceitas no ano de 2006.

A partir destes dados, pôde-se apresentar os percentuais de devoluções e as análises do pesquisador quanto aos índices encontrados e as possíveis causas destas devoluções.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa, destacando inicialmente a instituição Banco do Brasil, as principais instruções do Banco do Brasil em relação ao PROGER RURAL, o percentual de devolução das propostas no ano de 2006 e as agências que apresentaram maior índice de incidência.

4.1 INSTRUÇÕES DO PROGER RURAL

Segundo informações obtidas com os funcionários, os documentos necessários para a elaboração da Proposta do PROGER RURAL Investimento são:

- projeto técnico, assinado pelo proponente e por responsável técnico pela elaboração;
- orçamento dos bens/serviços a serem realizados;
- comprovação de renda bruta inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), sendo ainda, no mínimo, 80% (oitenta por cento) desta oriunda da exploração agropecuária do imóvel comprovado;
- capacidade de pagamento;
- contrato de arrendamento ou carta de anuência (se for o caso);
- certidão referente aos imóveis (em caso de hipoteca);
- no caso de hipoteca, apresentar Relatório de Opinião de Valores;
- licença ambiental (se for o caso);
- laudo de opinião de valor (em caso de garantias);
- vistoria prévia (se for o caso);
- proposta simplificada de crédito;
- ficha de negociação;
- cadastro do proponente, avalista e intervenientes (se for o caso) atualizados;
- ter ficha cadastral de Produtor Rural sem restrições no SERASA e SPC;
- quitação do ITR (Imposto Territorial Rural).

Os funcionários que trabalham nas agências do estado de Santa Catarina recebem treinamento para atendimento à linha de crédito PROGER RURAL, através de cursos auto-instrucionais para serem aplicados no âmbito das agências, com apostilas, recursos na *Web* e instruções internas do Banco do Brasil, utilização da TVBB e cursos presenciais, desenvolvidos em centros de treinamentos existentes em todo o país. A frequência dos cursos é determinada de acordo com a necessidade de treinamento dos funcionários.

As instruções que devem ser seguidas constam no LIC (Livro de Instruções Codificadas), que apresentam o objetivo e a finalidade desta linha de crédito, bem como todas as etapas que devem ser seguidas, público-alvo, documentação necessária, amparo regulamentar, fonte de recursos, risco de crédito, operacionalização, teto, encargos financeiros, prazos de reembolso, forma de pagamento, limite financiável, utilização, garantias, condições especiais, e os procedimentos da agência, que incluem o acolhimento da proposta, limite de crédito, estudo, alçadas, instrumentos de crédito, recomendações adicionais e a contratação de operações.

O apoio técnico da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATER e outras entidades de assistência técnica e extensão rural credenciadas, que prestam assistência técnica aos agricultores para implantação de projetos de investimento e custeio das safras dos mesmos, oferece também um serviço de acompanhamento dos investimentos implantados, verificando a correta aplicação das técnicas implementadas, orientação de rotação de culturas, desenvolvimento sócio-ambiental e proteção de áreas de conservação ambiental. As empresas de assistência técnica elaboram o projeto técnico para ser apresentado ao banco para a obtenção da linha de crédito PROGER RURAL.

As empresas de assistência técnica devem prestar um serviço adequado ao agricultor, com informações confiáveis sobre as atividades desenvolvidas por seus clientes. Essas empresas são avaliadas periodicamente pelo Banco do Brasil, através de seus engenheiros agrônomos, quando é feita uma análise do desempenho das mesmas. Por isso, as empresas credenciadas são obrigadas a fornecer informações confiáveis, sob pena de descredenciamento.

Após concluída a juntada de documentação do cliente, a agência, obrigatoriamente, deve fazer a remessa das propostas ao NUCAC, independentemente de valor ou finalidade. Até mesmo as propostas de baixo valor,

que poderiam ser conduzidas pela agência para agilizar o processo, são também enviadas para análise.

O programa é dirigido a pequenos empreendedores de três segmentos:

- Setor Informal: composto por pessoas físicas que atuem no setor informal da economia, profissionais autônomos e/ou liberais, inclusive recém-formados, prestadores de serviços, mini e pequenos produtores rurais, pescadores artesanais com fins comerciais, dentre outros.
- Setor Formal: composto por micro e pequenas empresas.
- Cooperativas e Associações de Produção: formados por micro ou pequenos empreendedores, urbanos ou rurais.

Esse crédito é destinado aos pequenos e mini-produtores rurais que exploram parcela de terra na condição de proprietário, posseiro, arrendatário ou parceiro, e que executam o trabalho sozinho, com sua família ou com até dois empregados permanentes, sendo admitido, ainda, eventual ajuda de terceiros quando a natureza sazonal da atividade exigir. Além das atividades rurais, esta linha de crédito destina-se também às atividades pesqueira, extrativa, vegetal e de aquicultura, mediante linhas de crédito de investimento e de custeio, de forma individual ou coletiva, em operações que gerem emprego e renda.

O produtor rural deve atender cumulativamente aos seguintes requisitos:

- seja proprietário, posseiro, arrendatário ou parceiro;
- não detenha, a qualquer título, inclusive sob a forma de arrendamento, área de terra superior a 15 (quinze) módulos fiscais (Obs: o número de módulos fiscais é fixado pelo INCRA. Se disponível, poderá ser utilizado o número de módulos fiscais constante do comprovante de pagamento do Imposto Territorial Rural – ITR);
- tenha, no mínimo, 80% (oitenta por cento) de sua renda originária da atividade agropecuária ou extrativa vegetal;
- possua renda bruta anual de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais), por participante envolvido no empreendimento, com aplicação do rebate de 50% (cinquenta por cento) na renda proveniente das atividades de avicultura não integrada, pecuária leiteira, piscicultura, olericultura, sericicultura e suinocultura não integradas (Obs: o beneficiário de custeio da atividade

pesqueira deve apresentar documentação que garanta a comercialização da produção).

Se o beneficiário for pessoa jurídica, deve comprovar que está adimplente com as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, e, se pessoa física, regularidade com a previdência social, no decorrer da vigência do contrato.

As vantagens do PROGER RURAL são:

- para os produtores: disponibilidade de recursos para o desenvolvimento de suas atividades em condições favorecidas, propiciando:
 - a geração de emprego e aumento da renda;
 - melhoria das condições de vida do produtor rural.
- para o Banco:
 - oportunidades negociais possibilitadas pelo aumento da renda do produtor;
 - valorização da imagem do Banco junto à sociedade e consolidação do seu papel social.
- para o País:
 - geração de emprego e renda;
 - proteção do meio ambiente;
 - permanência do produtor no campo.

O somatório do crédito de custeio com o de investimento não pode ultrapassar a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), por beneficiário, limitado a:

- custeio agrícola e pecuário: até R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais), por beneficiário, por safra;
- investimento: até R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais), por beneficiário, por ano/safra.

No caso de empreendimentos coletivos, os valores serão de acordo com o número de beneficiários, respeitado o teto individual por participante.

Quanto aos encargos financeiros:

- tanto para investimento como para custeio: juros efetivos de 8% (oito por cento) ao ano.

No custeio, o mutuário terá até dois anos para pagar o financiamento agrícola, observado o ciclo do empreendimento. Já em operações de custeio pecuário, o prazo será de até um ano para a quitação do empréstimo. Nas operações de investimento o prazo será de até oito anos para o pagamento, com três anos de carência.

O PROGER RURAL conta com o apoio técnico da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - EMATER e outras entidades de assistência técnica e extensão rural credenciadas, e está sujeito às normas contidas no Manual de Crédito Rural – MRC, do Banco Central.

Não pode ser financiado:

- recuperação de capitais já investidos ou pagamento de dívidas;
- encargos financeiros;
- benfeitorias em imóveis de terceiros, tais como: construções civis, máquinas e equipamentos fixos ao solo;
- aquisição de terrenos ou de unidades já construídas ou em construção;
- veículos de passeio;
- gastos gerais de administração;
- inversões destinadas à produção de açúcar e álcool.

4.2 DEVOLUÇÃO DE PROPOSTAS

Existe um elevado percentual de devolução/rejeição de propostas relacionadas ao PROGER RURAL investimento. E esse elevado percentual decorre de vários motivos.

O quadro abaixo informa o número de operações do PROGER RURAL investimento estudadas e devolvidas no decorrer do ano de 2006, dados levantados e fornecidos pelo NUCAC de Florianópolis/SC.

Referido quadro espelha a difícil situação vivida pelos diversos intervenientes do processo, NUCAC, agências e clientes.

PROGER RURAL Investimento/2006	1.260
Operações com ocorrências de devolução	690
Percentual de devolução	54,76%

Quadro 1: Propostas do PROGER RURAL no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Verifica-se que no ano de 2006 foram acolhidas 1.260 propostas, sendo que destas, 690 propostas apresentaram ocorrências de devolução, com um ou mais apontamentos de inconsistência, ou seja, 54,76% das propostas foram devolvidas.

O quadro 2 apresenta a quantidade de ocorrências de devolução no ano de 2006.

Quantidades de Devolução	Operações	%
Com 11 ocorrências de devolução	1	0,14%
Com 09 ocorrências de devolução	1	0,14%
Com 08 ocorrências de devolução	3	0,43%
Com 07 ocorrências de devolução	14	2,03%
Com 06 ocorrências de devolução	29	4,20%
Com 05 ocorrências de devolução	45	6,52%
Com 04 ocorrências de devolução	74	10,72%
Com 03 ocorrências de devolução	120	17,39%
Com 02 ocorrências de devolução	191	27,68%
Com 01 ocorrência de devolução	212	30,72%
Total	690	100,00%

Quadro 2: Quantidade de ocorrências no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

De acordo com o quadro 2, existe variação de uma até onze ocorrências de erros/inconsistências nas propostas do PROGER RURAL enviadas no ano de 2006, sendo verificado que muitas propostas são enviadas com muitas ocorrências, falhas que acabaram passando despercebidas pelo técnico das empresas de assistência técnica e pelo funcionário do Banco do Brasil que acolheu a proposta.

As estatísticas de motivo de devolução são destacadas nos quadros 5 ao 14 no capítulo Anexo, visualizando o percentual de devolução de cada uma das ocorrências mostradas no quadro 2.

Verifica-se que as propostas foram devolvidas no ano de 2006 com mais de 100 tipos de ocorrências diferentes, por onde percebe-se que existe uma falta de treinamento dos funcionários das agências, que acabam enviando as propostas sem conferir as instruções e os documentos que formam o dossiê.

Os totais por grupo de ocorrências são resumidos no quadro 3:

Tipos de ocorrências	
Cadastro	5,97%
Cadastro rural	5,42%
Capacidade de pagamento	5,92%
Despacho/Estudo	0,17%
Documentação	26,52%
Ficha de negociação	2,85%
Formalização	0,11%
Garantias	20,88%
Instruções	3,02%
Limite de crédito	12,40%
Operação	1,84%
Orçamento	3,02%
Proposta	10,89%
Risco	1,01%
	100,00%

Quadro 3: Tipos de ocorrências no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Conforme o quadro 3, verifica-se que os tipos de ocorrência com maior incidência são em relação à documentação (26,52%), seguida pelas garantias (20,88%).

No entendimento dos funcionários das agências do Banco do Brasil, as principais causas de devolução de propostas do PROGER RURAL são:

- para 38% há divergência na forma de análise das propostas efetuadas pela agência e pelo NUCAC, que é o núcleo especializado em análise, estudo e preparação de propostas para as agências, composto por funcionários especialistas em operações de crédito, cadastro e análises. Outrossim, entendem existir falhas na conferência dos documentos necessários ao início do estudo das propostas;
- 65% afirmam que há falta de treinamento para os funcionários;
- 93% destacam o excesso de trabalho nas agências, além de um elevado número de produtos que os funcionários devem conhecer.

Para os funcionários lotados no NUCAC de Florianópolis/SC, as principais causas de devolução de propostas do PROGER RURAL são:

- cadastro do proponente desatualizado, com restrição ou inconsistente;
- problemas na capacidade de pagamento;
- erros de preenchimento ou falta de preenchimento nos campos da ficha de negociação;
- falta de garantias ou garantias inadequadas/insuficientes;
- problemas com o Limite de Crédito, tais como: falta de limite, garantias em desacordo com o limite do proponente, margens insuficientes;
- orçamentos incompletos (valores divergentes, descrição dos bens incompleta, etc);
- contrato de arrendamento/carta de anuência com prazo inferior ao da operação ou contrato sem registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

Verifica-se que os funcionários das agências do Banco do Brasil confirmam a falta de treinamento e conhecimento dos vários tipos de operações de crédito, o que acaba resultando em erros nos processos, além do grande número de instruções, procedimentos e atividades que realizam nas agências.

Enquanto isto, o pessoal do NUCAC/SC destaca que os principais problemas são relacionados a documentação enviada, que está em desacordo com as instruções que constam no LIC. Os principais quesitos apontados – cadastro, cadastro rural, capacidade de pagamento, despacho/estudo, documentação, ficha

de negociação, formalização, garantias, instruções, limite de crédito, operação, orçamento, proposta e risco – constam nas Instruções que devem ser seguidas para a finalização da proposta e envio ao NUCAC/SC. Como os passos descritos no LIC, via de regra, não são seguidos e nem revisados pelos demais funcionários das agências, um grande número de devoluções acaba ocorrendo, pelos mais variados motivos.

4.3 AGÊNCIAS

Conforme levantamento feito no NUCAC de Florianópolis, 107 agências apresentaram propostas do PROGER RURAL devolvidas/rejeitadas no ano de 2006 no estado de Santa Catarina. O quadro 4, a seguir, apresenta as 20 agências que mais apresentaram esta incidência, percentualmente.

Nome da agência	%
Vidal Ramos/SC	5,71%
Maravilha/SC	5,63%
Descanso/SC	4,84%
Ituporanga/SC	3,89%
Sombrio/SC	3,49%
Coronel Freitas/SC	2,94%
Araranguá/SC	2,86%
Turvo/SC	2,78%
Chapecó/SC	2,62%
Cunha Porã/SC	2,54%
Canoinhas/SC	2,46%
Pinhalzinho/SC	2,06%
Guaraciaba/SC	1,83%
Iporã do Oeste/SC	1,83%
Itá/SC	1,67%
Xaxim/SC	1,67%
São Domingos/SC	1,51%
Jacinto Machado/SC	1,51%
Caibi/SC	1,51%
Rio Negrinho/SC	1,43%
	54,76%

Quadro 4: Agências com maior índice de devolução no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Destaca-se que várias agências apresentam elevado índice de devolução de propostas no estado de Santa Catarina, com destaque para as agências localizadas nas cidades de Vidal Ramos, Maravilha e Descanso, que também possuem um maior número de produtores rurais que buscam esta linha de crédito.

As vinte principais cidades com maior índice de devolução representam 54,76%, sendo que as demais 87 agências do estado de Santa Catarina que operam com esta linha de crédito correspondem a 45,24% das ocorrências de devolução das propostas do PROGER RURAL Investimento.

Estas agências possuem uma maior demanda por esta Linha de Crédito devido ao principal segmento destes municípios ser a agricultura.

5 CONCLUSÕES PRELIMINARES

Os objetivos do PROGER RURAL são o aumento da produção agropecuária e a melhoria da produtividade, e também a maior absorção de mão-de-obra mediante a concessão de financiamentos que visem ao desenvolvimento de atividades rurais dos micro e pequenos produtores, de forma individual ou coletiva, associada à programas de qualificação, assistência técnica e de extensão rural.

Para consolidar o PROGER RURAL como uma linha de financiamento de transição entre a agricultura familiar e a agricultura de maior escala de produção, houve algumas mudanças nas taxas de juros e na destinação dos recursos do Programa.

Enquadram-se como itens financiáveis, entre outros, a aquisição de máquinas, tratores e implementos agrícolas, veículos utilitários, embarcações, equipamentos de irrigação e outros bens dessa natureza, destinados especificamente à agropecuária, exceto veículos de passeio.

Com a disposição do Governo Federal em priorizar programas que visem à geração de emprego e manutenção de renda, e com a experiência bem sucedida do PRONAF Rotativo, que simplificou o processo de liberação de custeio em 1998, o Conselho Monetário Nacional autorizou também a simplificação do processo de liberação de crédito de custeio, dentro do PROGER RURAL e do PROGER RURAL Familiar, de modo a torná-los mais ágeis e oportunos.

Com base no estudo realizado, verificou-se que as instruções relacionadas ao PROGER RURAL Investimento estão disponíveis em vários canais do Banco do Brasil, com maior ênfase no LIC, que apresenta todas as etapas que o funcionário deve seguir na elaboração da proposta.

Verificou-se que no ano de 2006 foram enviadas ao NUCAC de Florianópolis um total de 1.260 propostas, mas com 690 operações com ocorrência de devolução.

As ocorrências observadas variaram entre 1 e 11 tipos de erros, que acabaram por gerar a devolução da proposta à agência. As principais causas de devolução são relacionadas ao cadastro do cliente, cadastro rural, capacidade de pagamento, despacho/estudo, documentação, ficha de negociação, formalização, garantias, instruções, limite de crédito, operação, orçamento, proposta e risco, com maior ênfase nas ocorrências relacionadas à documentação e garantias.

As agências que apresentam maior incidência de propostas do PROGER RURAL Investimento estão localizadas nos municípios catarinenses de Vidal Ramos, Maravilha, Descanso, Ituporanga e Sombrio.

5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Dentro das limitações impostas pelo tempo e pela abrangência desse estudo, que demandaria novas pesquisas de campo para maior aprofundamento das questões suscitadas, novas pesquisas poderiam ser conduzidas no sentido de verificar a otimização dos novos acolhimentos das propostas do PROGER RURAL a partir das devoluções efetuadas, em cada uma das agências que operam com essa linha de crédito.

Destaca-se ainda estudos futuros quanto ao desempenho das empresas de Assistência Técnica e quais os principais erros dessas empresas em relação ao suporte de informações fornecido aos clientes.

5.2 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do resultado obtido referente ao ano de 2006, onde 54,76% das propostas foram devolvidas, propõem-se algumas alternativas para evitar a devolução das propostas do PROGER RURAL.

Uma proposta alternativa seria a elaboração de *check list* para a montagem do dossiê do PROGER RURAL Investimento, onde constariam todos os documentos necessários, a fim de verificar os procedimentos antes do envio das operações ao NUCAC, buscando evitar o retrabalho, tempo de trânsito entre as dependências e o conseqüente atraso na liberação/contratação do crédito.

Outro ponto seria o treinamento de funcionários para operar somente com esta linha de crédito, dedicando-se somente ao atendimento dos agropecuaristas. Esse treinamento poderia ser realizado pelo pessoal do NUCAC, devido ao grande conhecimento e experiência que possuem em relação a esta linha de crédito.

Outra sugestão poderia ser tornar obrigatório, para quem for trabalhar com a linha de crédito PROGER RURAL Investimento, a realização do curso Operação de Investimento, treinamento esse que possibilita contato aprofundado com o processo.

Os funcionários deveriam ter a obrigatoriedade de estudar as instruções, ou seja, ler atentamente o LIC, o que viria a diminuir em grande parte os problemas, pois percebe-se que alguns funcionários não possuem conhecimento desta operação e de seus procedimentos.

Difundir entre os funcionários das agências, com o intuito de auxiliar na interpretação das instruções do LIC, a utilização do BB Resolve, meio de consulta interna para dirimir dúvidas no Banco do Brasil.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e técnicas de administração financeira**. São Paulo: Atlas, 1995.

CAOUILLE, John B.; ALTMAN, Edward I.; NARAYANAN, Paul. **Gestão do risco de crédito**: o próximo grande desafio financeiro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

CERVO, A.L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro**. 11.ed. Brasília: Qualitymark, 1999.

GITMAN, L.J. **Princípios de Administração Financeira**. 7.ed. Porto Alegre: Bookman, 1997.

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

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing**: sua orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

MOTTA, R.R.; CALÔBA, G.M. **Análise de Investimentos**. São Paulo: Atlas, 2002.

PAIVA, Carlos Alberto de Carvalho. **Administração do risco de crédito**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

ROESCH, Sylvia Maria A. **Projetos de estágio do curso de administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, José Odálio. **Análise de crédito**: empresas e pessoas físicas. São Paulo: Atlas, 2000

SCHRICKEL, W. K. **Análise de crédito:** concessão e gerência de empréstimos. São Paulo: Atlas, 1994.

SILVA, José Pereira. **Gestão e análise do risco de crédito.** São Paulo: Atlas, 1997.

7 ANEXOS

7.1 ANEXO I

ACADÊMICO: MARCOS ROBERTO SCHAURICH

TÍTULO: OPERAÇÃO DE CRÉDITO INVESTIMENTO – PROGER RURAL –
DIFICULDADES NA CONTRATAÇÃO

QUESTIONÁRIO – AMOSTRA DO NUCAC

- 1) Como funciona o processo da linha de crédito PROGER RURAL?
- 2) Quais os procedimentos e documentação necessários e solicitados no momento da contratação?
- 3) Qual o treinamento ou instruções oferecidos pelo banco aos funcionários das agências?
- 4) Quantas propostas do PROGER RURAL foram recebidas no ano de 2006?
- 5) Quais as principais agências do estado que oferecem esta linha de crédito?
- 6) Qual o percentual de devolução de propostas no ano de 2006?
- 7) Quais as principais causas das rejeições dos processos enviados para análise?
- 8) Na sua opinião, o que poderia ser feito para otimizar a etapa de conferência de documentos e propostas da linha de crédito PROGER RURAL.

7.2 ANEXO II

ACADÊMICO: MARCOS ROBERTO SCHAURICH

TÍTULO: OPERAÇÃO DE CRÉDITO INVESTIMENTO – PROGER RURAL –
DIFICULDADES NA CONTRATAÇÃO

QUESTIONÁRIO – AMOSTRA DE AGÊNCIAS

- 1) Quais os documentos necessários para uma proposta do PROGER RURAL Investimento?
- 2) Os funcionários que atendem nas agências que oferecem esta linha de crédito recebem treinamento? Que tipo e com qual frequência?
- 3) Existe um elevado percentual de propostas devolvidas. Na sua percepção, quais os principais motivos que levam às devoluções?
- 4) Qual o principal objetivo e quais as atividades desempenhadas pelas empresas de assistência técnica?
- 5) Elas oferecem um serviço adequado ao agricultor, com informações confiáveis sobre as atividades desenvolvidas por seus clientes?
- 6) Na sua opinião, quais as principais dificuldades encontradas no dia a dia das agências quanto às propostas de crédito do PROGER RURAL?
- 7) O que poderia ser melhorado para que houvesse uma minimização dos erros?
- 8) Por que existem falhas nos processos que resultam nas devoluções?

7.3 ANEXO III

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes ao Cadastro	
Cadastro ausente	0,56%
Cadastro desatualizado	0,78%
Cadastro divergente	0,06%
Cadastro inadequado	1,51%
Cadastro incompleto	1,01%
Cadastro inobservado	0,22%
Cadastro insuficiente	0,06%
Cadastro com restrição	1,73%
Cadastro solicitado	0,06%
Cadastro rural ausente	0,67%
Cadastro rural deficitário	0,06%
Cadastro rural desatualizado	2,23%
Cadastro rural divergente	1,06%
Cadastro rural inadequado	0,39%
Cadastro rural incompleto	0,39%
Cadastro rural insuficiente	0,22%
Cadastro rural com restrição	0,39

Quadro 5: Devolução referente a cadastros no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes à Capacidade de Pagamento	
Capacidade de pagamento ausente	0,39%
Capacidade de pagamento deficitária	3,02%
Capacidade de pagamento desatualizada	0,17%
Capacidade de pagamento inadequada	0,28%
Capacidade de pagamento incompleta	0,84%
Capacidade de pagamento indeferida	0,06%
Capacidade de pagamento inobservada	0,39%
Capacidade de pagamento insuficiente	0,73%
Capacidade de pagamento solicitada	0,06%

Quadro 6: Devolução referente à capacidade no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes à Documentação	
Despacho/estudo incompleto	0,17%
Documentação ausente	13,51%
Documentação concluída	0,06%
Documentação deficitária	0,39%
Documentação desatualizada	1,01%
Documentação divergente	2,01%
Documentação inadequada	1,51%
Documentação incompetente	0,06%
Documentação incompleta	4,36%
Documentação inobservada	2,18%
Documentação insuficiente	0,56%
Documentação solicitada	0,45%
Documentação vencida	0,45%
Ficha de negociação ausente	0,67%
Ficha de negociação desatualizada	0,11%
Ficha de negociação divergente	0,22%
Ficha de negociação inadequada	0,28%
Ficha de negociação incompleta	1,28%
Ficha de negociação inobservada	0,22%
Ficha de negociação solicitada	0,06%
Formalização ausente	0,06%
Formalização concluída	0,06%

Quadro 7: Devolução referente à documentação no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes às Garantias	
Garantias ausentes	0,73%
Garantias deficitárias	0,06%
Garantias desatualizadas	0,11%
Garantias divergentes	0,61%
Garantias inadequadas	1,17%
Garantias incompletas	2,57%
Garantias inobservadas	1,84%
Garantias insuficientes	13,40%
Garantias com restrição	0,28%
Garantias solicitadas	0,11%

Quadro 8: Devolução referente às garantias no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes às Instruções	
Instruções ausentes	0,22%
Instrução desatualizadas	0,06%
Instruções divergentes	0,17%
Instruções inadequadas	0,34%
Instruções incompletas	0,06%
Instruções inobservadas	1,79%
Instruções insuficientes	0,06%
Instruções com restrição	0,11%
Instruções solicitadas	0,22%

Quadro 9: Devolução referente às instruções no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes ao Limite de Crédito	
Limite de crédito ausente	4,24%
Limite de crédito concluído	0,06%
Limite de crédito deficitário	0,34%
Limite de crédito inadequado	0,34%
Limite de crédito incompleto	0,22%
Limite de crédito indeferido	0,11%
Limite de crédito inobservado	0,28%
Limite de crédito insuficiente	6,03%
Limite de crédito com restrição	0,28%
Limite de crédito solicitado	0,11%
Limite de crédito vencido	0,39%

Quadro 10: Devolução referente ao limite de crédito no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes às Operações	
Operação ausente	0,06%
Operação inadequada	0,11%
Operação incompleta	1,68%

Quadro 11: Devolução referente às operações no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes ao Orçamento	
Orçamento ausente	0,78%
Orçamento divergente	0,61%
Orçamento inadequado	0,11%
Orçamento incompleto	1,40%
Orçamento inobservado	0,06%
Orçamento solicitado	0,06%

Quadro 12: Devolução referente aos orçamentos no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes à Proposta	
Proposta ausente	0,17%
Proposta concluída	0,06%
Proposta deficitária	0,06%
Proposta desatualizada	0,22%
Proposta divergente	0,61%
Proposta inadequada	5,81%
Proposta incompleta	2,01%
Proposta inobservada	1,17%
Proposta insuficiente	0,17%
Proposta com restrição	0,45%
Proposta solicitada	0,17%

Quadro 13: Devolução referente às propostas no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.

Estatísticas de Motivos de Devolução referentes ao Risco	
Risco deficitário	0,11%
Risco inadequado	0,50%
Risco incompetente	0,06%
Risco incompleto	0,06%
Risco inobservado	0,17%
Risco insuficiente	0,06%
Risco com restrição	0,06%

Quadro 14: Devolução referente aos riscos no ano de 2006.

Fonte: Dados fornecidos pelo NUCAC/SC.