

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS

Joel Sebben

PROGER URBANO EMPRESARIAL COMO FERRAMENTA PARA A
MELHORIA NA CARTEIRA DE CLIENTES DO BANCO DO BRASIL

Porto Alegre
2007

Joel Sebben

PROGER URBANO EMPRESARIAL COMO FERRAMENTA PARA A
MELHORIA NA CARTEIRA DE CLIENTES DO BANCO DO BRASIL

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Prof. Ivan Antônio Pinheiro

Porto Alegre
2007

Joel Sebben

PROGER URBANO EMPRESARIAL COMO FERRAMENTA PARA A MELHORIA
NA CARTEIRA DE CLIENTES DO BANCO DO BRASIL

Conceito final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr.- Instituição

Prof. Dr.- Instituição

Prof. Dr.- Instituição

Orientador - Prof. Dr.- Instituição

AGRADECIMENTO

A Deus, que sempre me ajudou na vida, com muita saúde e paz.

À minha esposa Maria Inês, que sempre me apoiou e compreendeu a minha ausência.

Às minhas filhas Ana Alice e Maria Clara, por sempre estarem por perto, me passando alegria e entusiasmo.

Ao meu irmão Jairo, minha cunhada Sueli, pelas sugestões e motivação.

Aos meus colegas: Edemir, Iana, Norma, Elaine e Daniele, que me ajudaram com sugestões e na distribuição dos questionários de pesquisa.

Ao menor aprendiz Felipe, por passar fax, ligar para clientes e entregar questionários de pesquisa.

Aos meus cunhados Salete e Lucas, e minhas sobrinhas Letícia e Raquel, por cuidarem de minhas filhas sempre com muito amor e carinho.

Ao Professor Orientador Ivan Antônio Pinheiro, por me atender às sete da manhã e pelas dicas, apesar de estar sobrecarregado com a assistência a outros colegas e outras turmas.

A todos que esqueci de mencionar e que de alguma maneira me ajudaram.

*"É melhor tentar e falhar,
que preocupar-se e ver a vida passar;
é melhor tentar, ainda que em vão,
que sentar-se fazendo nada até o final.*

*Eu prefiro na chuva caminhar,
que em dias tristes em casa me esconder..."*

Martin Luther King

RESUMO

O trabalho tem como objetivo demonstrar os benefícios gerados pelo PROGER Urbano Empresarial, linha de financiamento de longo prazo, na carteira de clientes da agência Batel do Banco do Brasil, localizada em Curitiba, Paraná. Para isso foram coletados dados dos sistemas no banco para demonstrar se houve variação na posse de produtos, e também foram enviados questionários para todas as empresas com operação ativa do financiamento. Em complemento ao estudo foram coletadas informações sobre benefícios gerados à sociedade e às empresas, além de se levantar algumas dificuldades na contratação do financiamento, como forma de contribuir com mais informações sobre os temas ainda pouco pesquisados. Concluiu-se ao final que apesar das dificuldades levantadas, o PROGER Urbano Empresarial gera benefícios ao banco, gera benefícios à sociedade e às empresas, e sugere-se a criação de novos produtos que compatibilizam lucro com responsabilidade sócio ambiental e alterações nos sistemas de avaliação de produtos incluindo estes aspectos.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	07
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	09
2.1	PROGER URBANO EMPRESARIAL	09
2.1.1	Importância do Proger na redução da taxa do desemprego	12
2.1.2	O PROGER e a geração de renda	14
2.1.3	O PROGER como ferramenta na redução da mortalidade de empresas	15
2.2	BENEFÍCIO	16
2.3	CARTEIRAS DE CLIENTES DO BANCO DO BRASIL	16
2.3.1	Fidelização de clientes	17
3	METODOLOGIA	19
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1	ESTRUTURA DA ANÁLISE	21
4.2	ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NO QUESTIONÁRIO	22
4.3	ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS NOS SISTEMAS DO BANCO DO BRASIL	28
5	CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES	31
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
	ANEXOS A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS	34
	GLOSSÁRIO	35

1 INTRODUÇÃO

O PROGER Urbano Empresarial é uma linha de crédito de longo prazo, que tem por finalidade financiar projetos de investimento, para empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 5 milhões, com prazo longo (até 72 meses) e juros baixos (TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo, que atualmente é de 6,25% ao ano, mais 5,15% de juros ao ano, o que na prática, fica em torno de 0,94% ao mês, bem menor do que linhas de capital de giro, como o BB Giro Rápido que hoje possui taxa de juros de 2,57% ao mês, e seu prazo é de somente 18 meses. Esta linha de crédito é operacionalizada pelo Banco do Brasil, nas suas mais de 4.000 agências de varejo, que cobrem cerca de 55% dos municípios brasileiros.

Segundo o Banco do Brasil, no seu LIC – Livro de Instruções Codificadas, livro 20, capítulo 20, título 1, norma 1, item 5, o PROGER Urbano Empresarial, é vantajoso porque viabiliza outros negócios, como o BB Giro Rápido (linha de capital de giro), Recebíveis (Desconto de Cheques, Desconto de Títulos ou Antecipação de vendas feitas no cartão de crédito), Ourocard Empresarial (cartão de crédito), Gerenciador Financeiro (programa utilizado para transações bancárias pela Internet), Plano Ouro de Serviços PJ – Pessoa Jurídica (tarifa de pacote de serviços), Folha de Pagamento, Cobrança (emissão de boletos) e Seguros (Empresarial e de automóvel), além de rentabilizar as carteiras de clientes de Micro e Pequenas Empresas. Para verificar se estas vantagens estão realmente ocorrendo serão pesquisadas empresas que obtiveram crédito na linha, clientes da agência Batel de Curitiba, Paraná, e comparadas suas situações antes e após a contratação do financiamento.

A questão de pesquisa é saber: Será que o PROGER Urbano Empresarial traz benefícios para a carteira de clientes do Banco do Brasil, apesar da sua burocracia?

O objetivo principal do trabalho é demonstrar os benefícios gerados pelo PROGER Urbano Empresarial na carteira de clientes da agência Batel do Banco do Brasil, localizada em Curitiba, Paraná. Para isso o estudo pretende mensurar quanto a linha de crédito aumentou a rentabilidade fornecida pelas empresas e identificar quais os produtos adquiridos após a contratação do financiamento.

A pesquisa pretende também atingir os objetivos específicos de:

- a) mensurar e identificar os produtos adquiridos após a contratação do PROGER Urbano Empresarial na agência Batel do Banco do Brasil;
- b) mensurar o impacto do PROGER Urbano Empresarial na rentabilidade fornecida pela empresas à agência Batel do Banco do Brasil;
- c) contribuir com o levantamento de alguns benefícios gerados pelo PROGER Urbano Empresarial à sociedade e às empresas;
- d) contribuir com algumas informações sobre a burocracia na contratação do financiamento.

Neste momento em que o Banco do Brasil está divulgando a sua Agenda 21, faz-se necessário estudar produtos como o PROGER Urbano Empresarial, que segundo Purkota *et al.* (2005, p. 48) vem cumprindo os objetivos para os quais foi criado, de geração de emprego e renda, e ao mesmo tempo dá o retorno ao Banco do Brasil, garantindo assim a sua própria permanência entre os produtos bancários.

A pesquisa é realizada através de questionários respondidos por dirigentes, ou funcionários do departamento financeiro das empresas que contrataram o PROGER Urbano Empresarial na agência Batel do Banco do Brasil em Curitiba, Paraná. E também através da análise no sistema de avaliação de carteiras da agência, para se verificar a variação na rentabilidade e posse de produtos das empresas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A revisão de literatura a seguir pretende buscar os conhecimentos já existentes para guiar o trabalho, subsidiar a elaboração do questionário de pesquisa e identificar quais são as informações necessárias para responder a questão de pesquisa. Para isso é preciso saber primeiramente o que é o PROGER Urbano Empresarial? Qual a sua influência na geração de emprego e renda? O que é benefício? O que é carteira de clientes? E como o Banco do Brasil avalia suas carteiras de clientes.

2.1 PROGER URBANO EMPRESARIAL

Para um melhor entendimento, faz-se necessário o estudo dos conceitos envolvidos no presente trabalho, o que será abordado a seguir.

O PROGER Urbano Empresarial é uma das linhas do PROGER - Programa de Geração de Emprego e Renda, que é um programa instituído pelo MTE - Ministério do Trabalho e Emprego, sendo criado em 1994 pelo CODEFAT – Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador, por intermédio da Resolução nº 59, de 25/09/1994, promulgada por aquele órgão, e é mantido com recursos do FAT - Fundo de Amparo ao trabalhador.

O FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador é um fundo especial, de natureza contábil-financeira, vinculado ao MTE - Ministério do Trabalho e Emprego, destinado ao custeio do Programa do Seguro-Desemprego, do Abono Salarial e ao financiamento de Programas de Desenvolvimento Econômico, a cargo do BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, de acordo com o art. 239 da Constituição Federal.

A principal fonte de recursos do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador é composta pelas contribuições para o PIS - Programa de Integração Social, criado por meio da Lei Complementar nº 07, de 07 de setembro de 1970, e para o PASEP -

Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público, instituído pela Lei Complementar nº 08, de 03 de dezembro de 1970.

O FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador e o CODEFAT - Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador, foram instituídos através da publicação da lei nº 7.998, de 1 de janeiro de 1990, que regulamentou o art. 239 da Constituição Federal.

O CODEFAT - Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador é um órgão colegiado, de caráter tripartite e paritário, composto por representantes dos trabalhadores, dos empregadores e do governo, que atua como gestor do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador.

Dentre as funções mais importantes do órgão, estão as de elaborar diretrizes para programas e para alocação de recursos, de acompanhar e avaliar seu impacto social e de propor o aperfeiçoamento da legislação referente às políticas. Igualmente importante é o papel que exerce no controle social da execução destas políticas, no qual estão as competências de análise das contas do Fundo, dos relatórios dos executores dos programas apoiados, bem como de fiscalização da administração do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador.

As principais ações de emprego financiadas com recursos do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador estão estruturadas em torno de dois programas: o Programa do Seguro-Desemprego (com as ações de pagamento do benefício do seguro-desemprego, de qualificação e requalificação profissional e de orientação e intermediação do emprego) e os Programas de Geração de Emprego e Renda, cujos recursos são alocados por meio dos depósitos especiais criados pela Lei nº 8.352, de 28 de dezembro de 1991 (incorporando, entre outros, o próprio PROGER - Programa de Geração de Emprego e Renda, nas modalidades Urbano e Rural e o PRONAF - Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar).

Os Programas de Geração de Emprego e Renda - voltados em sua maioria para micro e pequenos empresários, cooperativas e para o setor informal da economia - associam crédito e capacitação para que se gere emprego e renda.

Conforme Banco do Brasil (2007) o PROGER Urbano Empresarial é uma linha de investimento de longo prazo que tem por finalidade financiar projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado.

É direcionado a empresas privadas com faturamento bruto anual de até R\$ 5 milhões.

O prazo é de até 72 meses, incluindo período de carência de até 12 meses, com encargos financeiros de TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo + 5,15% ao ano. O valor mínimo para contratação é de R\$ 1 mil e o valor máximo é de R\$ 400 mil, sendo no máximo 80% do valor do projeto.

As garantias podem ser reais (imóveis e veículos) ou fidejussórias (aval ou fiança), e podem ser complementadas por Fundos de Aval (FAMPE – Fundo de Aval para Micro e Pequenas Empresas ou FUNPROGER – Fundo de Aval do PROGER). O FAMPE, garante até 50% do valor financiado, limitado a R\$ 80 mil. A taxa de concessão da garantia a ser paga ao FAMPE é calculada sobre o valor garantido e cobrada no ato da contratação, conforme fórmula abaixo:

(0,1% x o nr. de meses inteiros da operação x valor garantido).

Já o FUNPROGER garante até 80% do valor financiado, limitado a R\$ 160 mil.

O PROGER Urbano Empresarial apresenta como grande vantagem, como já visto, juros baixíssimos o que possibilita que as empresas financiem seus investimentos fixos em um prazo longo, evitando assim o uso do seu capital de giro, deixando-o disponível para uma eventual necessidade.

Um dos seus pontos fracos é a exigência de um número maior de documentos. Enquanto uma linha de capital de giro, como o BB Giro Rápido exige somente documentos para o cadastro (cartão do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, contrato social e alterações, documentos pessoais dos sócios, e relação de faturamento dos últimos doze meses). O PROGER Urbano Empresarial exige, conforme Banco do Brasil (2007) além do cadastro atualizado:

a) proposta de financiamento;

b) informações contábeis:

I - empresa optante pelo Simples e/ou desobrigado de apresentar escrita contábil: apresentar, no mínimo, relação de vendas brutas nos últimos 36 (trinta e seis) meses;

II - nos demais casos:

- Balanço Patrimonial/DRE – Demonstração de Resultado de Exercício, do último exercício, se ainda não tiverem sido entregues ao Banco;

- Balancete/DRE – Demonstração de Resultado de Exercício, recentes, com defasagem máxima de 3 meses.

c) orçamentos dos bens objetos do financiamento proposto, emitidos pelos fornecedores, contemplando os seguintes dados: valor unitário, quantidade, marca, modelo, potência, capacidade nominal e outros que se fizerem necessários para identificar o bem;

d) quando tratar-se de obras civis: apresentar orçamento da obra e cronograma físico-financeiro assinado pelo engenheiro responsável, ART – Anotação de Responsabilidade Técnica/CREA – Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia, Alvará da construção e matrícula do INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social;

e) no caso de a garantia ser hipoteca devem ser apresentada várias certidões e o contrato deve ser registrado no cartório de registro de imóveis;

f) para as atividades em que a lei exige deve ser apresentada Licença Ambiental emitida pelo órgão responsável.

Além da documentação relacionada acima, outra desvantagem é que a empresa terá custos com registro do contrato em cartório, tarifa de abertura de crédito e seguro da garantia.

A análise das operações também possui vários níveis de apreciação em função do valor. Operações até R\$ 100.000,00 podem ser analisadas na própria agência, enquanto operações acima deste valor passam para outro setor do Banco, o CSO – Centro de Suporte de Operações, onde é calculada a capacidade de pagamento da empresa.

Na maioria dos casos as operações acima de R\$ 100.000,00 ainda necessitam de cálculo de limite de crédito feito pelo setor de análise da Diretoria de Crédito do Banco.

Com isso, uma operação de capital de giro pode levar em torno de 2 a 4 horas para ficar pronta, enquanto uma operação de PROGER, pode levar cerca de 8 horas ou até meses conforme o valor, finalidade, garantia e cadastro da empresa.

Não foi possível encontrar outros estudos sobre as dificuldades que os clientes encontram na contratação do PROGER Urbano Empresarial, que podem estar inibindo um volume maior de contratações do produto.

2.1.1 Importância do PROGER Urbano Empresarial na redução da taxa de desemprego

Um dos objetivos pelo qual foi criado o PROGER é a geração de empregos, que se for cumprido pode ajudar nosso país, que necessita tanto de ferramentas na redução do desemprego, fenômeno este que direciona a população ao assistencialismo do governo e a criminalidade.

Sobre o desemprego, Torres e Longo (2003, p. 32) consideram:

O desemprego não é um problema só no Brasil; ele ocorre na Europa e em toda parte do mundo. Excetuando-se os Estados Unidos, onde a questão está minimizada pelo longo período de crescimento da economia durante o governo de Bill Clinton, nas demais partes do mundo o fenômeno é visto com preocupação. Na Europa, o problema é muito grave; no Japão, atualmente observa-se a diminuição do número de vagas no mercado de trabalho; a Coreia do Sul enfrenta a mesma situação. Nos países subdesenvolvidos, a situação não é diferente.

No Brasil, é grande a preocupação dos trabalhadores, dos sindicatos, das autoridades e dos estudiosos de problemas sociais, a despeito de não possuímos dados precisos sobre o desemprego, isto porque, enquanto o IBGE fala em taxa de 12%, a Fundação Seade/Dieese fala em 18% na região metropolitana da Grande São Paulo. A verdade é que temos, hoje, em qualquer família alguém desempregado. Essa é uma realidade que está muito próxima de cada um de nós. O desemprego causa vários problemas: para o desempregado, para a família e para o Estado. Para o cidadão desempregado e sua família, o desemprego provoca insegurança, a indignidade, aquela sensação de inutilidade para o mundo social.

A tecnologia, que vem desde a revolução industrial na Inglaterra em 1750, traz problemas, e certamente é uma das principais causas do desemprego mundial. Uma máquina substitui o trabalho de 10, 20, 40 ou mais pessoas. Já foi dito que a revolução industrial provocou insatisfação dos trabalhadores, mas pouco desemprego, porquanto, na época, as vagas fechadas numa empresa eram supridas pela abertura de outras empresas. Além disso, houve a redução da jornada de trabalho para 8 horas e a semana de 5 dias. Todavia, hoje, com a globalização, a informatização, as novas tecnologias, nós temos efetivamente um problema de desemprego estrutural. Vejam o exemplo do banco já citado, onde diminuem em menos da metade os postos de trabalho. Tudo é informatizado, as pessoas não precisam do caixa humano, elas vão direto ao caixa eletrônico. Esses funcionários perdem o emprego e não têm outra oportunidade, porque todos os ramos de atividade estão se modernizando, não só os bancos, mas as indústrias estão sendo robotizadas. Estão desaparecendo muitas profissões e atividades profissionais, porque têm o robô fazendo o trabalho de muitas pessoas. Isso realmente gera desemprego e tanto o governo quanto a sociedade têm que contribuir para encontrar uma solução.

Tajra (2001, p. 27) concluiu:

Com base em um modelo econométrico elementar, chegamos à conclusão de que as aplicações do Proger podem efetivamente tornar-se um instrumento importante na redução do desemprego nas regiões metropolitanas de Recife, Rio de Janeiro e Porto Alegre, pois o total dos recursos liberados no âmbito deste programa mostrou-se estatisticamente significativo na trajetória da taxa de desemprego aberta, calculada pelo IBGE, com base em uma relação inversa.

Purkota *et al.* (2005, p. 48) concluíram:

A partir do exposto e com base nos dados obtidos, através de pesquisa realizada junto a empresas de Curitiba - PR financiadas pelo Programa, pode-se afirmar que o mesmo vem cumprindo os objetivos para os quais foi criado, ainda que, em escalas diferentes de acordo com a atividade econômica das empresas, nos setores indústria, comércio e serviços. Considerando-se as respostas das empresas, constatou-se que financiamentos para as empresas prestadoras de serviços proporcionam melhores resultados quando considerado o quesito geração de renda, já para o quesito geração de empregos os melhores resultados foram observados nas empresas que atuam no setor de comércio.

Existem ainda poucos estudos sobre o impacto do PROGER Urbano Empresarial sobre a redução do desemprego, um dos motivos principais pelo qual ele foi criado.

2.1.2 O PROGER e a geração de renda

Além da geração de empregos o PROGER também foi criado para a geração de renda, através da viabilização de novos empreendimentos e da expansão de negócios já existentes, aumentando assim o faturamento das empresas, que acaba aquecendo a economia.

Segundo Gremaud, Vasconcellos e Toneto (2002, p. 181).

percebe-se que o investimento tende a ser positivamente relacionado com o nível de renda, sendo essa relação conhecida como o Princípio do Acelerador." Este princípio pode ser entendido com um exemplo simples: considere-se que uma empresa tenha uma relação capital / produto igual a 2, ou seja, para uma unidade de produto tem-se duas de capital. Se a empresa possui volume de vendas de 100, terá capital de 200. Se as vendas aumentavam para 200, o estoque de capital deverá passar para 400, ou seja, a empresa terá que investir 200.

A geração de renda, portando, parte inicialmente pelo investimento, que pode ser financiado segundo Cavinato (2005, p.18) por:

A) Capitais próprios: (Capital Social, Lucros acumulados ou retidos, Reservas, Venda de Ativos); ou
 B) Capitais de Terceiros, que são sub-divididos em:
 De Longo Prazo (Debêntures, Arrendamento Mercantil ou Leasing, Letras hipotecárias, Recursos do Bndes - Banco Nacional de desenvolvimento Econômico e Social e Proger - Programa de Geração de Emprego e renda);
 e De Curto Prazo: Com garantia (Cheque especial, empréstimos vinculados, recibo de confiança, empréstimos de recibo de armazenagem - warrants, duplicatas a receber como garantia de empréstimo, caução de duplicatas a receber, conta garantida, duplicatas descontadas, estoque como garantia de empréstimo e vendor), e sem garantia (notas promissórias, linhas de

crédito, acordo de crédito rotativo, hot money, commercial paper, empréstimos internacionais, título comercial, adiantamento de clientes, empréstimos privados e factoring).

Há ainda muita necessidade de novas pesquisas sobre a influência do PROGER Urbano Empresarial no aumento da renda, no aumento do faturamento das empresas, junto com a redução do desemprego, mencionada acima, os principais motivos da criação do programa.

2.1.3 O PROGER como ferramenta na redução da mortalidade das empresas

Segundo pesquisa realizada pelo SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2005) com dados do primeiro trimestre de 2004, nas Juntas Comerciais dos Estados, 49,9% das empresas encerraram as atividades com até 2 anos de existência.

Dessas empresas a grande maioria (74%) usaram recursos próprios para Investimento Fixo. E a maior razão para encerramento das atividades, apontada por 24,1% das empresas foi a falta de Capital Giro.

Se essas empresas tivessem contratado o PROGER Urbano Empresarial para efetuar seus investimentos fixos, com prazo de até 72 meses para pagar, e com carência de até 12 meses, lhes sobraria os seus recursos para capital de giro, o que em consequência reduziria em muito o índice de mortalidade destas empresas.

Muitas empresas iniciam suas atividades com capital dos sócios, investindo em equipamentos, mobiliário e máquinas, empregando todos os seus recursos. Quando surgem as dificuldades, os sócios, sem outra alternativa, lançam mão dos bens da empresa, ou, até mesmo, de seus bens pessoais para arcar com as despesas, deteriorando, assim, o patrimônio.

Com a contratação do PROGER, as empresas têm a possibilidade de vincular seus bens ou dos sócios em garantia, preservando-os, utilizando uma linha de crédito para investimento com taxa de juros baixa, e mantendo seu capital de giro em caixa.

O que falta é uma maior divulgação do produto para os novos empreendedores, que na maioria tem uma grande idéia, possui grande experiência

na parte prática, mas não tem conhecimento suficiente de planejamento e de administração.

2.2 BENEFÍCIO

O objetivo deste trabalho é de demonstrar os benefícios que o PROGER proporciona a carteira de clientes do Banco do Brasil, mas o que é benefício?

Segundo Silveira Bueno (2001, pg. 82) benefício pode ser definido como favor, mercê, melhoramento, ou benfeitoria. Para o objetivo do trabalho a mais adequada parece ser melhoramento, pois o que precisamos descobrir é se houve ou não melhora nas carteiras de clientes e quais foram estas alterações.

E o que seria então um benefício ou melhora para o Banco do Brasil? Conforme descrito em Banco do Brasil (2007) a sua missão é: “Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do País”.

Hoje a avaliação das carteiras de clientes do Banco do Brasil é focada na rentabilidade e na posse de produtos, o que analisa os benefícios gerados aos acionistas, mas seguindo a sua missão outros aspectos poderiam ser analisados, como por exemplo: quanto o produto está contribuindo para o desenvolvimento do País, com a coleta de dados referente aos benefícios sociais gerados pelo produto, ou quanto está atendendo as expectativas de clientes, através de dados referentes aos benefícios gerados para as empresas.

CARTEIRAS DE CLIENTES DO BANCO DO BRASIL

Para entender melhor como o PROGER pode beneficiar a carteira de clientes do Banco do Brasil, faz-se necessário explicar como elas são organizadas e avaliadas.

As empresas clientes do Banco do Brasil são atendidas em agências Corporate, Empresarial e de Varejo, conforme o seu faturamento bruto anual, acima

de R\$ 50 milhões, acima de R\$ 10 milhões e abaixo de R\$ 10 milhões, respectivamente.

A agência Batel, aqui estudada, por se tratar de agência varejo atende empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 10 milhões.

Dentro da agência as empresas com faturamento bruto anual superior a R\$ 500 mil são atendidas em duas carteiras chamadas Pequena Empresa, que são assistidas por um Gerente de Contas e um Assistente de Negócios, e as demais empresas são atendidas juntamente com os clientes pessoa física com renda mensal inferior à R\$ 2 mil, onde o responsável é um Gerente de Expediente, e o número de funcionários é variável conforme a necessidade dos outros setores da agência.

As carteiras possuem um sistema de gestão, onde são analisadas em vários itens como rentabilidade, risco, volume de produtos, clientes novos, cadastro atualizado, fidelização e reclamações.

2.3.1 Fidelização de clientes

A fidelização dos clientes é teoricamente um dos principais benefícios que o PROGER gera na carteira de clientes do Banco do Brasil, pois trata-se de operação de longo prazo, até 72 meses, período no qual a empresa deve manter pelo menos a conta corrente para efetuar os pagamentos das prestações.

Segundo Kotler (2001, p.33):

pesquisas de TARP (Technical Assistance Research Program), revelam que além de custar cinco vezes mais conquistar um novo cliente, do que manter o atual, poderá demorar alguns anos até que o novo cliente compre na mesma proporção do antigo.

Para Kotler (2001, p.45)

grandes empresas desenvolveram uma hábil capacidade de obter e manter clientes. Os principais processos envolvidos são: localizar clientes potenciais; vender pela primeira vez para eles, e mantê-los, fazendo com que suas compras cresçam, se possível para sempre.

Com a revolução tecnológica; o aumento da participação de grandes bancos internacionais, por meio da compra e incorporação de bancos nacionais, privados e estatais; e as aquisições e incorporações de bancos de capital nacional. Fica

evidente a necessidade dos bancos encontrarem meios de manterem sua base de clientes o que lhes proporcionará a diminuição do risco, redução no custo de prospecção de novos clientes, aumento na lucratividade e a própria sustentabilidade da empresa.

Quanto aos motivos que levam o cliente bancário a buscar um determinado banco, Nezze (2002, 79) concluiu: “Verifica-se uma busca por banco parceiro e não por banco para um negócio. Precisam, estes bancos, ter bom atendimento e disponibilidade de crédito ou financiamento, aliado ao custo compatível com a necessidade dos clientes em relação a baixo custo financeiro.”

Importante é o papel do PROGER Urbano Empresarial na fidelização dos clientes pois os financiamentos são longos, até 72 meses, e neste aspecto é vantajoso para o Banco do Brasil, pois economiza muito na redução da necessidade de prospecção de novos clientes.

Com o presente estudo, e com os questionários de coleta de dados aplicados, e ainda com o levantamento das informações referentes a rentabilidade e posse de produtos junto aos sistemas do Banco do Brasil, pretende-se comprovar também que o PROGER Urbano Empresarial é uma ferramenta também muito útil na melhoria dos números das agências, gerências regionais e superintendências do Banco do Brasil.

O pesquisador é gerente de pessoa jurídica no Banco do Brasil e se preocupa muito que não existam ainda muitos estudos sobre os benefícios junto à sociedade e às empresas, e também sobre as dificuldades encontradas na operacionalização da linha de crédito.

Pretende-se também através do trabalho subsidiar possíveis mudanças nos métodos de avaliação de produtos do Banco do Brasil, incluindo-se novas dimensões, o que se enquadraria na nova política de Responsabilidade Sócio Ambiental da empresa.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada com os clientes empresariais, da agência Batel de Curitiba, Paraná do Banco do Brasil.

O Banco do Brasil é um banco onde seu maior acionista é o Governo Federal, em 2008 completará 200 anos, e possui hoje mais de 4.000 agências, que cobrem 55% dos municípios brasileiros. As agências de varejo são distribuídas nas superintendências estaduais, que por sua vez está dividida em gerências regionais. Uma delas é a de Curitiba, onde fica a agência Batel aqui pesquisada.

A pesquisa quantitativa e o método de survey foram escolhidos, pois proporciona que a questão da pesquisa seja respondida com números referentes a variação na rentabilidade e na posse de produtos das empresas após a contratação do PROGER Urbano Empresarial.

O questionário foi desenvolvido com quatro questões com o objetivo de levantar informações sobre benefícios que podem estar sendo gerados para o Banco do Brasil e não estão sendo capturados.

Foram incluídas duas questões para agregar dados sobre os benefícios gerados à sociedade, quanto à redução de desemprego e diminuição na emissão de resíduos no meio ambiente. Além de duas questões sobre possíveis benefícios gerados nas empresas, uma aberta e uma sobre a variação no faturamento. E por fim mais duas questões para contribuir com informações sobre as dificuldades encontradas na contratação e tempo de análise da proposta.

A amostra é composta pelas operações, contratadas na agência Batel, há mais de 6 (seis) meses, para que se possa verificar se houve mesmo variação nos negócios, e de valor superior a R\$ 10 mil, que é um valor significativo.

Os questionários foram enviados por fax, por email, entregues na agência, e nas situações mais difíceis através de telefonema ou visita a empresa.

O dados coletados no questionário respondido pelas empresas foram juntados com os números referentes ao incremento na rentabilidade e de posse de produtos dos clientes da agência Batel disponíveis nos sistemas do Banco do Brasil. Com isso a pesquisa pretendeu analisar os benefícios gerados ao Banco do Brasil,

através das avaliações feitas internamente no Banco do Brasil, mas interpretando-as melhor com as informações da empresas.

As informações das empresas podem alterar, ou não, uma primeira análise feita pelo Banco do Brasil.

Foram feitas algumas perguntas quanto aos benefícios gerados a sociedade e a empresa, para identificar possíveis itens a serem incluídos na avaliação feita pelo Banco do Brasil das empresas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

De um total de 68 operações de financiamento na linha PROGER Urbano Empresarial que estão no período de pagamento, público alvo da pesquisa, foram respondidos pelas empresas 14 questionários. Estas respostas foram agrupadas por item e seus percentuais representados em gráfico para uma melhor visualização do resultado, e interpretação das informações. Também foram coletados nos sistemas do Banco do Brasil quais produtos todas as 68 empresas possuíam antes e depois da contratação do financiamento, quais empresas se tornaram cliente para fazer o financiamento, e o percentual de participação do PROGER Urbano Empresarial na rentabilidade que cada uma fornece ao banco. Estas informações foram também agrupadas e analisadas.

4.1 ESTRUTURA DA ANÁLISE

Para atender o objetivo principal da pesquisa, de demonstrar os benefícios gerados pelo PROGER Urbano Empresarial na carteira de clientes da agência Batel do Banco do Brasil, foram coletadas informações nos itens 04, 05, 07 e 09 do questionário e nas informações coletados no próprio sistema do Banco do Brasil.

Para os objetivos específicos, começando pelo referente à posse de produtos, foram analisadas os itens 03 e 09 do questionário e as informações do sistema do banco. Referente à rentabilidade também as respostas dos itens 03 e 09, já que está muito relacionada com a posse de produtos, e o percentual de participação do PROGER Urbano Empresarial na rentabilidade. Não foi possível conseguir informações sobre variação de rentabilidade antes de depois da contratação do financiamento por só estarem disponíveis para consulta as rentabilidades dos últimos seis meses. Para o objetivo sobre benefícios à sociedade foram analisados os itens 01 e 06. Sobre os benefícios às empresas os itens 02 e 10. E os itens 04 e

08 contribuíram com informações sobre dificuldades na contratação, cumprindo o último objetivo específico.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NO QUESTIONÁRIO

As informações coletadas no questionário estão apresentadas abaixo em forma de gráfico para uma melhor visualização da frequência com que ocorrem as respostas.

O questionário começa com uma orientação às empresas para respondê-lo considerando o financiamento, PROGER Urbano Empresarial, contratado no Banco do Brasil.

No item 01 do questionário a empresa foi perguntada sobre quantos empregos foram gerados em função do financiamento. 58% responderam que foi criado de 1 a 3 empregos, já 14% responderam que não foi criado nenhum emprego, 14% de 4 a 10 empregos, e 14% acima de 10 empregos. Confirmando o que já havia sido encontrado na revisão de literatura o PROGER Urbano Empresarial contribui muito na geração de empregos. Sendo que o objetivo desta questão na pesquisa de contribuir com mais informações sobre o tema foi atingido.

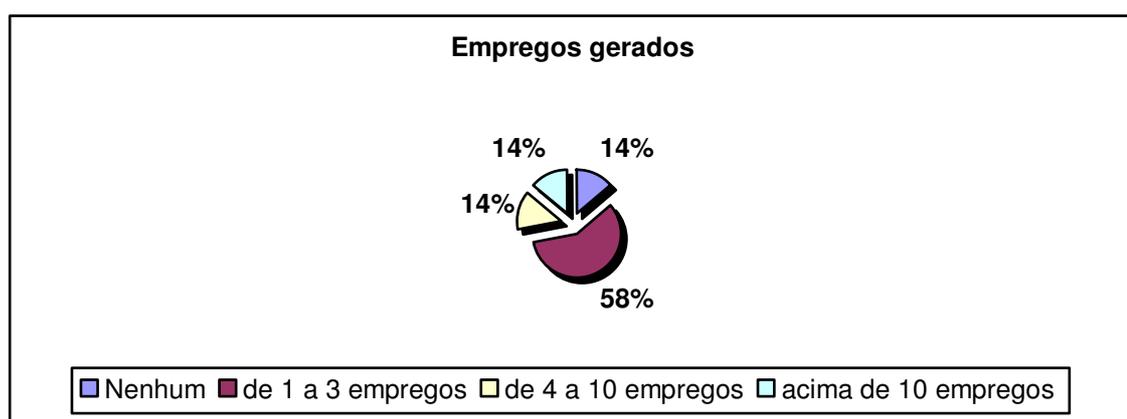


Gráfico 1 – Empregos gerados pelo Proger Urbano Empresarial

No item 02 do questionário a pergunta foi sobre o aumento no faturamento da empresa devido ao financiamento. 43% das empresas tiveram de 10 a 25% de

aumento, 36% até 10% de aumento, e 7% tiveram de 25 a 50%, de 50 a 100%, e acima de 100%. Nenhuma empresa informou que não teve aumento no faturamento. Neste caso também se comprovou a importância do PROGER Urbano Empresarial no aumento do faturamento das empresas, sendo em 64% das empresas superior a 10% de aumento no faturamento.

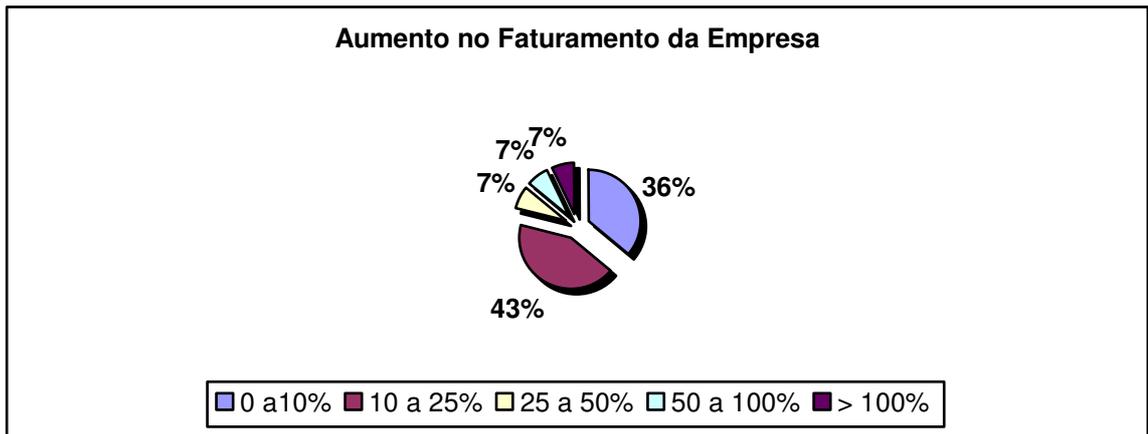


Gráfico 2 – Variação no faturamento das empresas

No item 03 a informação é se a empresa passou a direcionar mais os negócios para Banco do Brasil depois do financiamento. 64% passaram a direcionar muito, 36% pouco, nenhuma não direcionou os negócios e nenhuma centralizou todos os seus negócios no Banco do Brasil. Conclui-se que a maioria, 64% direcionaram muito seus negócios para o Banco do Brasil, ajudando assim na melhoria das carteiras de clientes da agência Batel.

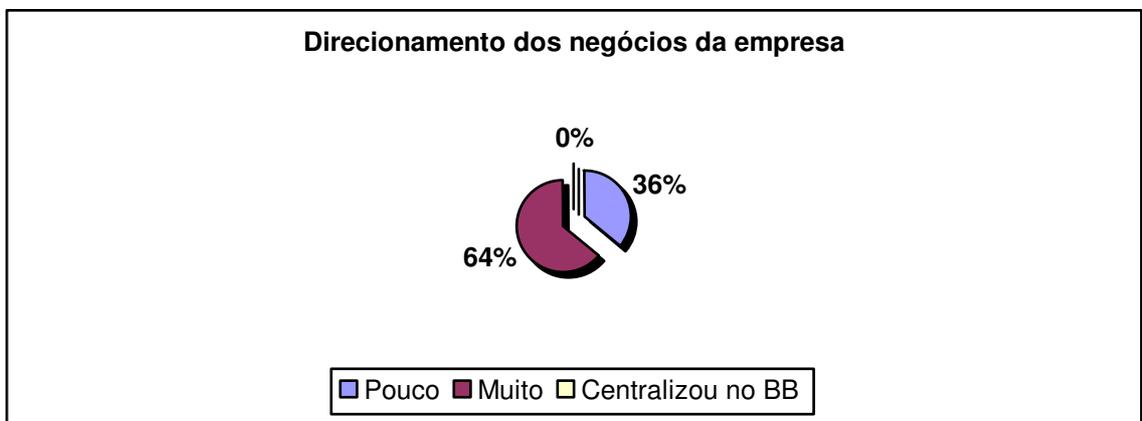


Gráfico 3 – Direcionamento dos negócios da empresa no BB após o financiamento.

No item 04 foi perguntado quanto tempo levou da entrega da proposta até a liberação do financiamento. 36% levaram de 7 a 30 dias para terem sua proposta analisada, 22% mais de 60 dias, 14% de 30 a 60 dias, 14% de 3 a 7 dias e 14% em até 2 dias. O que indica que o prazo ainda é uma dificuldade para uma maior participação do produto no mercado, comparando-se com outras linhas de crédito de capital de giro que normalmente levam até 3 dias para serem contratadas.

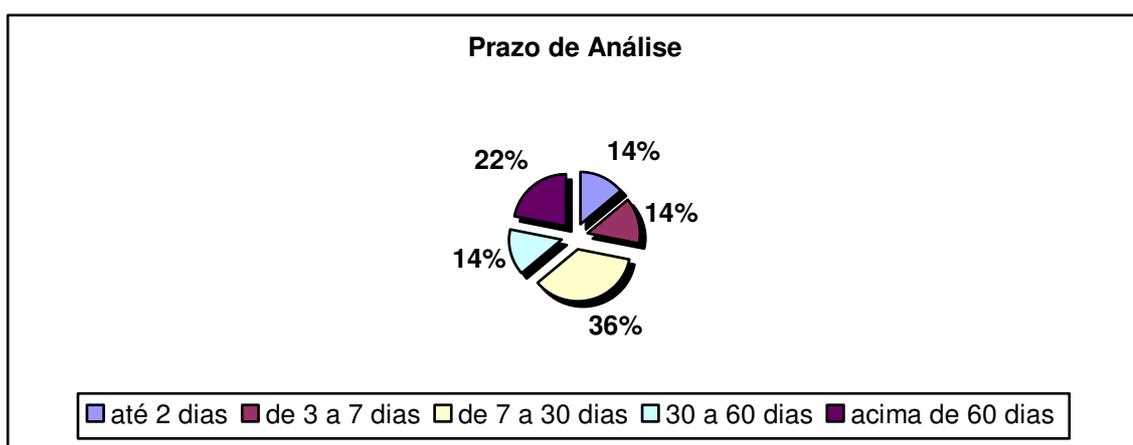


Gráfico 4 – Prazo para contratação do financiamento.

No item 05 a pergunta foi se a imagem que a empresa tinha do Banco do Brasil mudou após o financiamento. Em 50% dos casos a imagem continuou a mesma, em 36% melhorou muito, em 14% melhorou pouco e em nenhuma situação piorou. A metade das empresas respondeu que manteve a imagem que possuía do Banco do Brasil, se era boa ou ruim, não é o objetivo do estudo. A informação mais importante é que a outra metade diz que a imagem melhorou, o que permite concluir que o PROGER Urbano Empresarial melhora a imagem do Banco do Brasil perante seus clientes, apesar das dificuldades na análise. Sendo este mais um benefício que não é contabilizado pelas análises do banco.

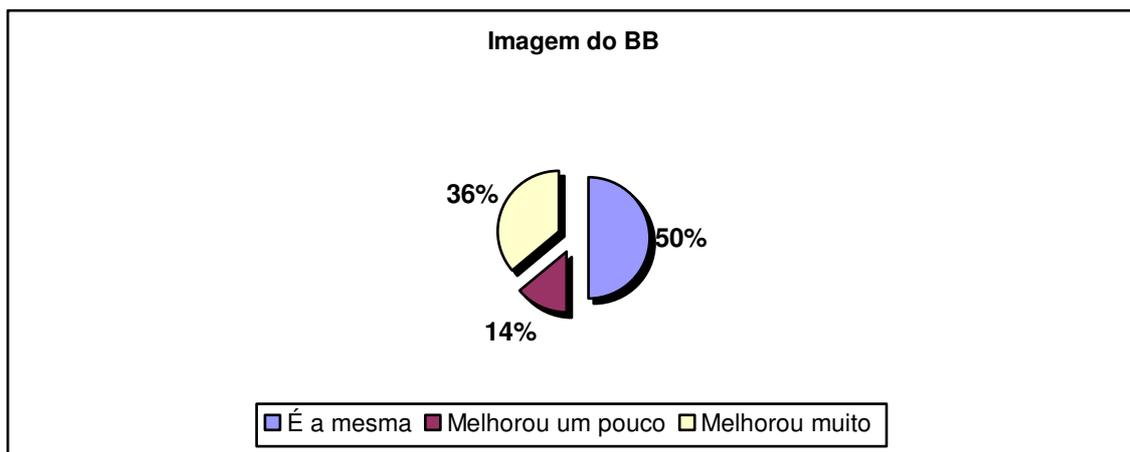


Gráfico 5 – Alterações da imagem do BB perante a empresa

No item 06 a empresa foi questionada sobre possíveis alterações na emissão de resíduos no meio ambiente. 57% das empresas responderam que não alterou, 43% que não emitem resíduos e nenhuma diminuiu. Com isso não podemos considerar a redução na emissão de resíduos no meio ambiente como um benefício do PROGER Urbano Empresarial, já que nenhuma empresa detectou isto. Talvez sejam necessários outros estudos em áreas industriais, onde a emissão de resíduos é mais comum.

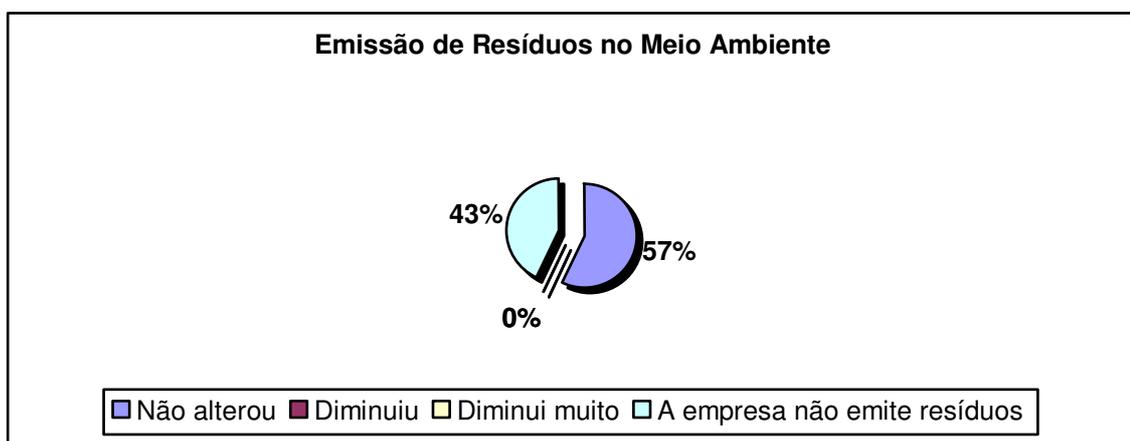


Gráfico 06 – Impacto do financiamento na emissão de resíduos

No item 07 a pergunta foi para quantas outras empresas a empresa financiada indicou o PROGER Urbano Empresarial. 58% das empresas financiadas indicaram o PROGER Urbano Empresarial para até 5 empresas, 14% para nenhuma, 14% para 5 a 10 empresas, e 14% para acima de 10 empresas. O que demonstra que a indicação, das empresas financiadas para outras empresas, a famosa propaganda boca a boca, é outro benefício do PROGER Urbano Empresarial.

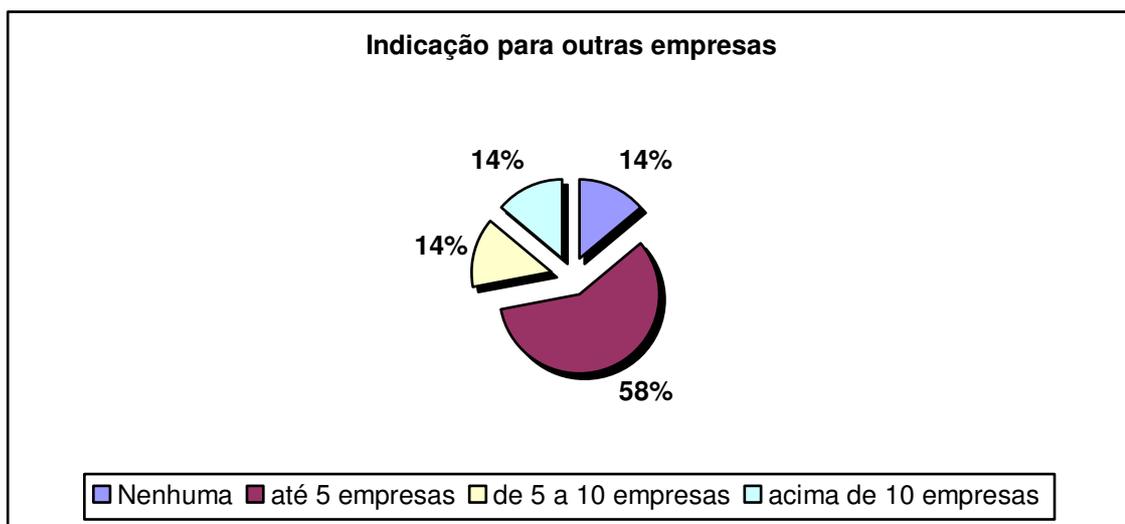


Gráfico 07 – Para quantas empresas o Proger foi indicado pela empresa financiada.

No item 08 do questionário foi perguntada às empresas qual a maior dificuldade na contratação do financiamento. 36% acham que a maior dificuldade é o número de documentos, 29% as garantias, 21% o prazo de análise, 14% não percebem nenhuma dificuldade e nenhuma empresa citou outra dificuldade não mencionada no questionário. O fato de nenhuma empresa citar outra dificuldade indica que as alternativas colocadas no questionário são as principais hoje existentes. E a questão também cumpriu seu objetivo de levantar mais informações sobre o assunto, onde existem poucos trabalhos.

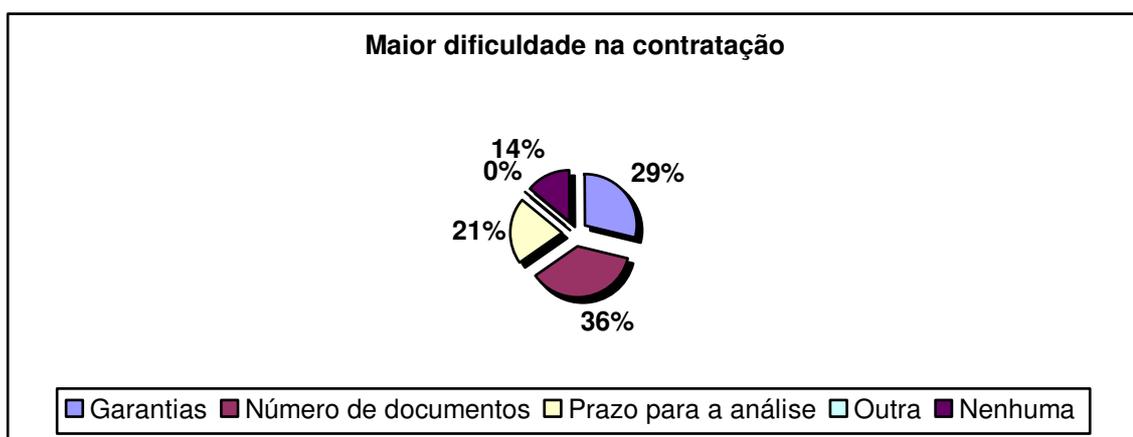


Gráfico 8 – Dificuldades na contratação do financiamento

No item 09 a pergunta é: Se não existisse o PROGER Urbano Empresarial, o que faria sua empresa? 61% continuariam sendo clientes do Banco do Brasil, mas o principal banco seria outro, 31% continuariam sendo clientes do Banco do Brasil e

dividiriam os negócios com outros bancos, 7% não seriam mais clientes do Banco do Brasil e nenhuma empresa respondeu que o Banco do Brasil seria seu principal banco. Estas respostas mostram que as empresas, apesar de continuarem no Banco do Brasil, na sua maioria teriam outro banco como seu principal banco.

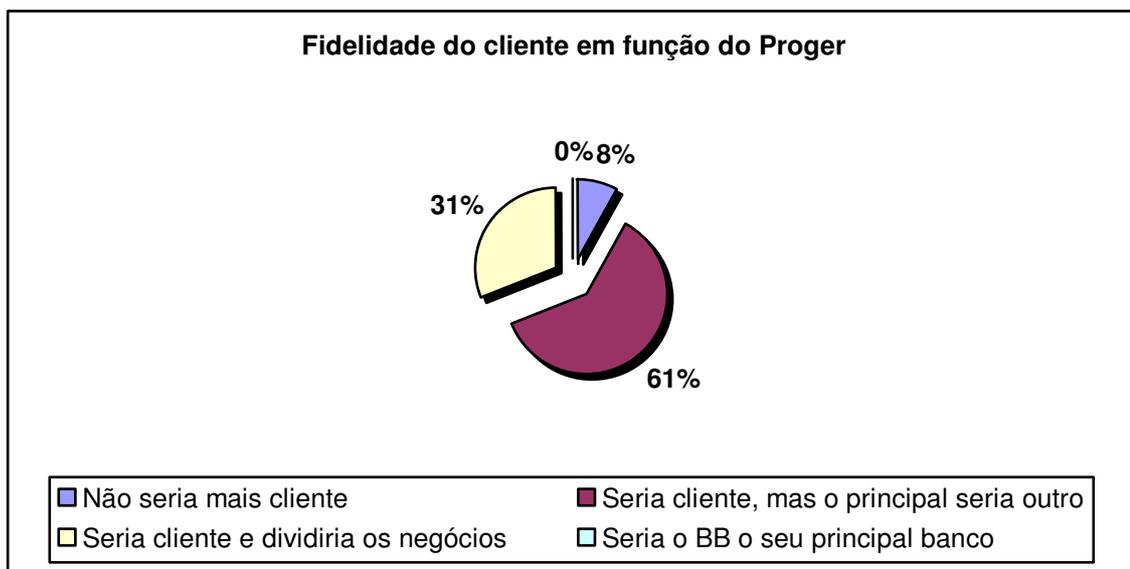


Gráfico 9 – Fidelidade do cliente em função do Proger

O item 10 e último do questionário é aberto e pede para citar um outro benefício que o financiamento gerou para a empresa, e as respostas foram:

- a) A empresa conseguiu melhorar a qualidade dos produtos, e as condições de trabalho dos funcionários;
- b) Os equipamentos ajudaram na rapidez da entrega dos serviços prestados pela minha empresa;
- c) Diminuiu a terceirização;
- d) Quando o equipamento comprado começar a funcionar, certamente teremos mais agilidade e aumento dos resultados;
- e) Aumentou o faturamento da empresa. Gerou emprego;
- f) Reforma da clínica;
- g) Reativação da empresa;
- h) Ampliação do espaço físico, aumento de estoque, melhor apresentação dos produtos expostos;
- i) Modernizar os equipamentos;
- j) Viabilizou o negócio;
- k) Capital de giro para novos negócios;

l) Bom relacionamento com o Banco do Brasil;

E duas empresas não responderam a esta questão.

Esta questão foi incluída também para contribuir com informações sobre os benefícios gerados às empresas, e cumpriu seu papel, pois além do aumento de faturamento, já conhecido, foram relatados outros benefícios, como melhoria na qualidade dos produtos, que ajuda na concorrência, melhores condições para os funcionários trabalharem, velocidade na entrega dos serviços, reforma, reativação, e ampliação do espaço físico, modernização dos equipamentos, viabilidade do negócio, não utilização do capital de giro que fica disponível para outros negócios, e um melhor relacionamento com o Banco do Brasil.

Uma empresa citou como benefício a diminuição da terceirização, o que pode ser um benefício quando os funcionários são contratados diretamente pela empresa e tem os mesmos direitos dos demais. Mas se os funcionários terceirizados forem simplesmente dispensados, ocorre um malefício, através do aumento do desemprego, causado provavelmente pela substituição da mão de obra por máquinas, em contradição com a finalidade pela qual foi criada a linha de crédito.

4.3 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES OBTIDAS NOS SISTEMAS DO BANCO DO BRASIL

A rentabilidade dos 68 clientes que estão pagando o financiamento na linha PROGER Urbano Empresarial na agência Batel do Banco do Brasil foi coletada, e separando a rentabilidade fornecida diretamente pelo Proger, tem-se que ela representa em média 29,76% da rentabilidade total de cada cliente. Para se chegar a este percentual foram calculados os percentuais de participação do Proger em cada empresa, somadas as rentabilidades e dividida por 68, que é o número total de empresas, resultando assim a sua média. Portanto o PROGER Urbano Empresarial apresenta uma boa participação na rentabilidade total fornecida pelos clientes, ao banco, quase um terço, apesar de seus juros serem bem menores do que outras linhas de crédito, o que proporciona menos ganhos ao banco proporcionalmente.

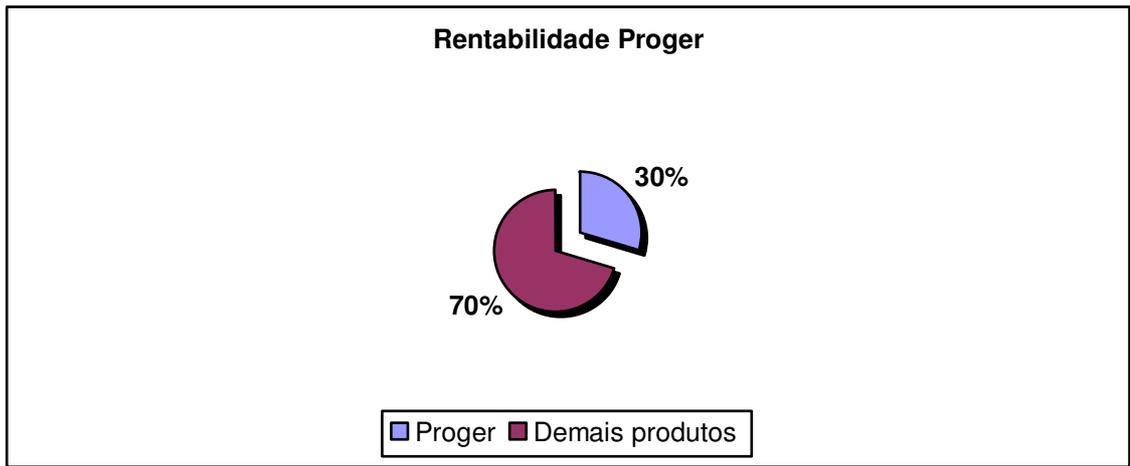


Gráfico 10 - % de participação do Proger na rentabilidade.

Através das informações sobre os produtos que as empresas possuem, conseguiu-se levantar que 23 empresas, ou seja, 33,82%, não eram clientes do Banco do Brasil antes do financiamento. O que indica o PROGER Urbano Empresarial como uma importante ferramenta na prospecção de novos clientes.

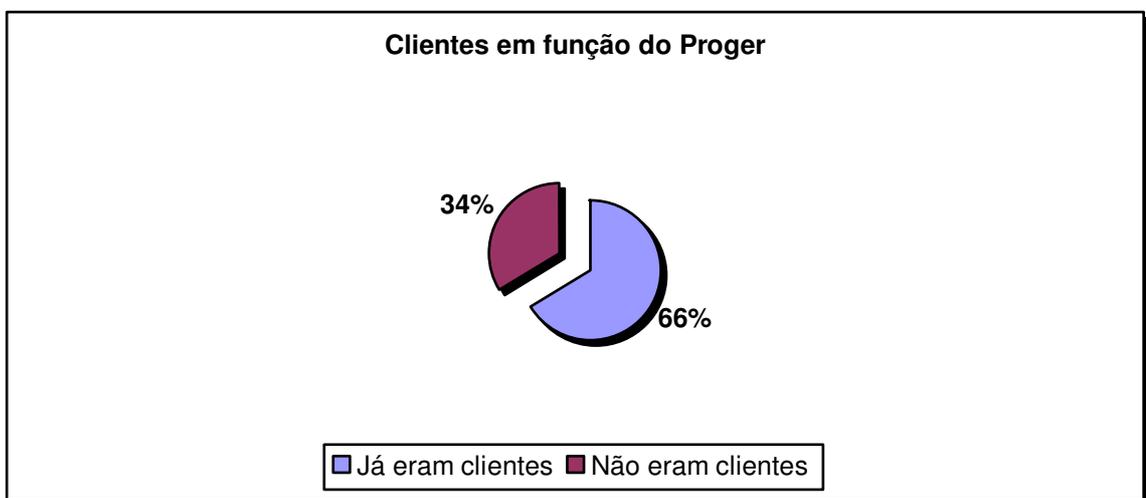


Gráfico 11 – Percentual das empresas financiadas que não eram clientes.

A pesquisa verificou que as empresas adquiriram novos produtos após a contratação do financiamento conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Produtos adquiridos após a contratação do PROGER Urbano Empresarial por clientes da agência Batel do Banco do Brasil, localizada em Curitiba PR, de 2002 a 2007.

Produto	Percentual de empresas que contrataram o produto
Seguro Empresa	37%
Cartão de Crédito	24%
BB Giro Rápido	19%
Antecipação de vendas no cartão de crédito	16%
Título de Capitalização	16%
Aplicações	09%
Seguro de Automóvel	09%
Seguro Residencial	07%
Desconto de Cheques	07%
Giro Mix Pasep	07%
Giro Flex	04%
Cheque Especial	03%
Giro 13º salário	03%
Seguro de máquinas	03%
Desconto de duplicatas	01%
Consórcio	01%

Fonte: dados do autor (2007).

Percebe-se que muitos produtos foram adquiridos após a contratação do financiamento, principalmente o seguro empresarial, cartão de crédito, BB Giro Rápido (linha de capital de giro), antecipação de cartão de crédito e títulos de capitalização.

5 CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES

Conclui-se com as informações levantadas que o PROGER Urbano Empresarial, apesar de suas dificuldades (prazo, número de documentos, exigência de garantias) gera benefícios à sociedade (geração de empregos, melhoria nas condições de trabalho), benefícios às empresas (aumento no faturamento, agilidade, modernização, reforma, instalação, melhoria na qualidade dos produtos, não utilização do capital de giro), e gera também benefícios ao Banco do Brasil (direcionamento dos negócios da empresa, melhoria na imagem, indicação a outras empresas e manutenção dos clientes).

O objetivo principal do trabalho foi atingido, pois foram demonstrados através dos questionários e de pesquisas nos sistemas do Banco do Brasil os benefícios que foram gerados à agência Batel após a contratação do financiamento por empresas clientes. Os objetivos específicos também foram atingidos com a mensuração e identificação dos produtos que foram adquiridos pelas empresas, pela mensuração do impacto na rentabilidade, apesar de não existirem informações para se comparar com a rentabilidade anterior. Contribui-se também com informações sobre benefícios gerados à sociedade e às empresas. E por fim foram levantadas algumas dificuldades na contratação do financiamento, que podem ser usadas pelo banco para simplificar a linha de crédito e aumentando assim o volume de contratações.

O trabalho contribui para que possamos analisar os produtos bancários sob outras dimensões, não somente a sua rentabilidade, mas também o seu impacto sócio ambiental. É importante a criação de outros produtos que contribuam para uma sociedade melhor, sem perder sua lucratividade, que é condição básica para a sua própria permanência no mercado. Para isso também é necessário que o banco encontre outras formas de avaliar os produtos, considerando aspectos indiretos que contribuem para uma qualidade de vida melhor de todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAVINATO, Ricardo A. **O Crédito Bancário e o Proger**, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2005.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **FAT histórico**, Disponível em: <http://www.mte.gov.br/fat>, Acesso em: 14 abr. 2007.

GREMAUD, A. P.; VASCONCELLOS, M.A.S.; TONETO, R. **Economia Brasileira Contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**. São Paulo: Futura, 2000 e 2001.

Banco do Brasil S/A. **Missão do Banco do Brasil**. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portalbb> Acesso em: 19 ago. 2007.

MATTOS, A.M.; SOARES, M.F.; Fraga, T.M.A. **Normas para apresentação de trabalhos acadêmicos da Escola de Administração**. Porto Alegre, 2007.

NEZZE, Marlene. **Fidelização de Cliente Bancário: O Marketing de Relacionamento como base na estratégia de lealdade**. Florianópolis: 2002.

Banco do Brasil S/A. **Pequenas empresas - empréstimos**. Disponível em: <http://www.bb.com.br/appbb/portal/emp/mpe/fin/Proger2>. Acesso em: 14 abr.2007.

Banco do Brasil S/A. **Proposta de financiamento**. Disponível em: <http://www44.bb.com.br/portal/emp/mpe/dwn/PropostaFinanciamentoPJ.xls>. Acesso em 14 abr. 2007.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa. **Pesquisa de Mortalidade de Empresas**. Brasília, 2005. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/br/mpe%5Fnumeros/mortalidade_empresas.asp. Acesso em: 04 ago.2007.

PURKOTA, André. *et al.* **Proger: avaliação da geração de emprego e renda em empresas de Curitiba financiadas pelo programa**, Curitiba, 2005.

SILVEIRA BUENO, F. **minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 2001.

TAJRA, Haroldo F. **A Significância Estatística do Proger na Redução da Taxa de Desemprego**, Brasília: 2001.

TORRES, David; LONGO, Moacir. **Reformas para desenvolver o Brasil**. São Paulo: Nobel, 2003.

ANEXOS A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS

Prezado cliente:

Este formulário destina-se a pesquisa para elaborar monografia de conclusão de pós-graduação pela UFRGS, convênio com o Banco do Brasil. Sua Participação é muito importante, por isso peço, por favor, que devolva o questionário em até 02 (dois) dias no fax (41) 3342-3401, e-mail joelsebben@yahoo.com.br, ou na agência Batel do Banco do Brasil, na Av. Sete de Setembro 4781.

Agradeço antecipadamente

Joel Sebben
(41) 3342-5880

Em relação ao financiamento (PROGER URBANO EMPRESARIAL) contratado por sua Empresa no Banco do Brasil, por favor, responda as questões abaixo:

01 – Quantos empregos foram gerados em função do financiamento?

- Nenhum
- 1 a 3 empregos
- 4 a 10 empregos
- acima de 10 empregos

02 – Qual foi o aumento gerado no faturamento da empresa devido ao financiamento?

- Nenhum
- 00 – 10 %
- 10 – 25%
- 25 – 50 %
- 50 - 100 %
- acima de 100%

03 – Após o financiamento sua empresa passou a direcionar mais os negócios para o Banco do Brasil?

- Não
- Pouco
- Muito
- Passou a centralizar todos seus negócios no Banco do Brasil

04 – Quanto tempo levou da entrega da proposta até a liberação do financiamento?

- até 2 dias
- de 03 a 07 dias
- de 07 a 30 dias
- de 30 a 60 dias
- acima de 60 dias

05 – A imagem que você tinha do Banco do Brasil antes do financiamento:

- Piorou
- É a mesma
- Melhorou um pouco
- Melhorou muito

06 - A emissão de resíduos no Meio Ambiente da sua empresa com o financiamento:

- Não alterou
- Diminuiu
- Diminuiu muito
- A empresa não emite resíduos

07 – Para quantas empresas você já indicou o Proger Urbano Empresarial?

- Nenhuma
- até 5 empresas
- de 5 a 10 empresas
- acima de 10 empresas

08 – Qual foi a maior dificuldade na contratação do financiamento?

- Garantias
- Número de documentos
- Prazo para a análise
- Outro. Qual? _____

09 – Se não existisse o Proger Urbano Empresarial, sua empresa:

- Não seria mais cliente do Banco do Brasil
- Seria cliente do Banco do Brasil, mas o principal seria outro banco
- Seria cliente do Banco do Brasil, e dividiria os negócios com outros bancos
- Seria o Banco do Brasil o seu principal banco

10 – Cite o principal benefício que o financiamento gerou para a sua empresa:

GLOSSÁRIO

Aval – Garantia de pagamento de um título por uma terceira pessoa, que não o sacado, sacador e endossantes.

BB – Banco do Brasil.

CODEFAT – Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador.

DRE – Demonstração de Resultado de Exercício, parte do Balanço Anual das Pessoas Jurídicas.

FAMPE – Fundo de Aval para Micro e Pequenas Empresas.

FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador.

Fiança – Garantia, responsabilidade financeira.

LIC – Livro de Instruções Codificadas do Banco do Brasil.

PASEP - Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.

PIS - Programa de Integração Social.

PROGER – Programa de Geração de Emprego e Renda.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

TJLP – Taxa de Juros de Longo Prazo.

VAREJO – Venda em pequenas quantidades, venda por miúdo.