

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE

MARIANA RODRIGUES BOLDRINI

UMA ANÁLISE DO PERFIL, CAPACIDADE E CONTROLE FINANCEIRO DO
SERVIDOR ESTADUAL DO RN, CLIENTE DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE - AGN.

NATAL
2006

MARIANA RODRIGUES BOLDRINI

UMA ANÁLISE DO PERFIL, CAPACIDADE E CONTROLE FINANCEIRO DO
SERVIDOR ESTADUAL DO RN, CLIENTE DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE - AGN.

UMA ANÁLISE DO PERFIL, CAPACIDADE E CONTROLE FINANCEIRO DO
SERVIDOR ESTADUAL DO RN, CLIENTE DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE - AGN.

Monografia apresentada ao Curso de
Administração com Habilitação em
Marketing, da Faculdade Natalense para o
desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
como requisito parcial para obtenção do
Título de Bacharel em Administração com
habilitação em Marketing.

Orientador: Carlos Eduardo Marinho Diniz.
M.Sc.

NATAL
2006

RB-29.233



M
336.27

B632a

2006

ex. 01

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Boldrini, Mariana Rodrigues

Uma análise do perfil, capacidade e controle financeiro do servidor estadual do RN, cliente da agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN / Mariana Rodrigues Boldrini. – Natal: FARN, 2006.
44 f.

Orientador: Carlos Eduardo Marinho Diniz (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Endividamento – Servidor Público – Monografia. 2. Controle Financeiro – Monografia. 3. Empréstimo Bancário – Monografia I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 336.27

MARIANA RODRIGUES BOLDRINI

UMA ANÁLISE DO PERFIL, CAPACIDADE E CONTROLE FINANCEIRO DO
SERVIDOR ESTADUAL DO RN, CLIENTE DA AGÊNCIA DE FOMENTO DO RIO
GRANDE DO NORTE - AGN.

Monografia apresentada ao Curso de Administração com habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, e aprovado em ____ de _____ de _____, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros.

Carlos Eduardo Marinho Diniz, M. Sc
(Orientador)

Aluisio Alberto Dantas, M. Sc
(Membro Examinador)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais

Neste momento, encontro-me frente à minha incapacidade de externalizar o meu carinho, meu imenso amor e uma imensurável gratidão à vocês, por nunca terem poupado esforços para que eu realizasse esse sonho. É, sem dúvida, bem mais que um sonho, é uma vitória e esta eu dedico especialmente a vocês.

Obrigado por sempre acreditarem na minha competência!

Mariana

AGRADECIMENTOS

A trajetória rumo à concretização de um sonho por vezes apresenta momentos de dificuldades, mas, ao mesmo tempo, proporciona a alegria e a satisfação pelas vitórias alcançadas. Ao longo dessa trajetória, foram inúmeras as pessoas com cujo apoio, carinho e troca de experiências pude contar, visando sempre a tão almejada realização desse sonho. A estas pessoas expresso meus sinceros agradecimento.

À Deus, por me conceder uma graça alcançada, iluminando todo o percurso realizado. Como também a oportunidade de chegar com dignidade e sabedoria a mais um objetivo de vida.

Aos meus pais, **Rejane e Paulo**, que sempre acreditaram em mim, dispensando todas as condições possíveis e impossíveis para que eu pudesse ter uma excelente formação, tanto como pessoa quanto profissional. Obrigado pelo zelo, dedicação, carinho, atenção, apoio, enfim, obrigado por tudo!!!

Ao meu irmão **Rodrigo**, pela paciência, incentivo e pelo apoio total.

Ao meu orientador **Carlos Eduardo Marinho Diniz**, dedico estas palavras:

"Não podemos comprar o tempo das pessoas; podemos comprar sua presença física em um dado lugar; podemos até comprar um determinado número de movimentos musculares por hora. Mas não podemos comprar seu entusiasmo... não podemos comprar lealdade... não podemos comprar sua devoção. Temos que conquistá-la."

(Clarice Francis)

Nada fiz para conquistar seu entusiasmo, sua devoção ou lealdade, mas ele é um verdadeiro mestre. Segundo Albert Schweitzer, "servir de modelo não é a melhor forma de ensinar, é a única forma de ensinar". Seu entusiasmo, capacidade de motivar, disciplina, dedicação, compreensão e honestidade são incontestáveis. Não posso deixar de expressar todo o meu respeito pelo conjunto de qualidades que fazem dele um ser humano especial, e a minha gratidão por todas as vezes em que sua extraordinária capacidade motivadora me impediu de interromper a realização deste trabalho.

À todos meus colegas de curso; todos meus amigos e companheiros de estudo, **André, Bernardo, Daliana, Diogo e Raphaela** por esses quatro anos maravilhosos que passamos juntos.

Em especial às minhas amigas, **Daliana e Raphaela**, cujo prazer da convivência transformou nosso coleguismo em verdadeiras amizades, e que ao fim de todos esses obstáculos que passamos ficará a saudade dos bons momentos passados juntas.

À **FARN** pela qualidade de ensino que me ofereceu durante os quatro de curso juntamente com sua equipe de professores capacitados.

À diretoria da **Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN** e a todos os funcionários e usuários que contribuíram para a realização deste trabalho.

E à todos, que por ventura, possa ter esquecido, mas que no meu coração estão registrados o apoio, o estímulo e a consideração que me dedicaram.

RESUMO

A inadimplência é hoje um dos temas evidentes na gestão das organizações e pode ser definida como o índice de devedores, isto é, de contratos não honrados de uma empresa ou pessoa física. Para identificar as causas dos níveis de endividamento do servidor estadual do RN, cliente da AGN, foi necessário apresentar o perfil dos servidores públicos do RN, identificar o grau de satisfação dos servidores em relação a contratação de empréstimos, contextualizar o crescimento dos empréstimos entre os servidores na AGN e análise das carteiras adimplentes e inadimplentes dos servidores públicos. Tal estudo tornou-se pertinente devido à importância de se obter o saneamento financeiro das contas pessoais é tomar as decisões certas e sem protelação. Utilizou-se de uma metodologia do tipo exploratória, aplicada junto aos clientes do Banco, por meio de questionário estruturado, durante o mês de setembro de 2006. No embasamento teórico, apresentou-se temas como finanças, administração financeira e crédito, para melhor realizar as considerações sobre a pesquisa. Nas análises observou-se que o índice de inadimplência é alto e compromete os investimentos das famílias. Os clientes acabam desviando um pouco das metas em função de algumas razões, como a compra de determinado produto ou serviço que desequilibre o orçamento doméstico. Diante disto, na conclusão fez-se algumas recomendações, são elas: ter um melhor conhecimento sobre o domínio das finanças pessoais; obter as mínimas chances de solicitação de empréstimos; e procurar não comprometer mais seriamente sua renda e com isso evitar uma nova inadimplência. A administração financeira permite que os procedimentos gerenciais sejam dotados de eficiência e efetividade. As ferramentas por elas propiciadas, principalmente o planejamento financeiro, constituem grande fonte da contribuição para o sucesso organizacional.

Palavras-Chave: Endividamento. Controle Financeiro. Orçamento Doméstico.

ABSTRACT

The breach of contract is today one of the evident themes in the administration of the organizations and it can be defined as the debtors' index, that is, of contracts no honest of a company or natural person. For identify the causes of the levels of debt of the state servant of RN, customer of AGN, was necessary to present the profile of the public servants of RN, to identify the degree of satisfaction of the servants in relation to recruiting of loans, context the growth of the loans among the servants in AGN and analysis of the wallets payment in day and at fault of the public servants. Such a study became pertinent due to the importance of obtaining the financial sanitation of the personal bills is to make the right decisions and without protelation. It was used of a methodology of the exploratory type, applied of the Bank close to, through structured questionnaire, during the month of September of 2006. In the theoretical research, he/she came themes as finances, financial administration and credit, for best to accomplish the considerations on the research. In the analyses it was observed that the breach of contract index is loud and it commits the investments of the families. The customers end up diverting a little of the goals in function of some reasons, as the purchase certain product or service that it the domestic budget. Before this, in the conclusion it was made some recommendations, they are them: to have a better knowledge on the domain of the personal finances; to obtain the low chances of request of loans; and to try not to commit his/her income more seriously and with that to avoid a new breach of contract. The financial administration allows the managerial procedures to be endowed with efficiency and effectiveness. The tools for them propitiated, mainly the financial planning, they constitute great source of the contribution for the organizational success.

Key words: Debt. Financial control. Domestic budget.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quanto ao sexo	28
Gráfico 2 – Quanto à faixa etária	29
Gráfico 3 – Quanto ao estado civil	29
Gráfico 4 – Quanto à escolaridade	30
Gráfico 5 – Quanto à zona de residência.....	31
Gráfico 6 – Quanto à moradia.....	31
Gráfico 7 – Quanto à renda.....	32
Gráfico 8 – Quanto à realização de Empréstimos.....	33
Gráfico 9 – Banco que possui Conta-Corrente	34
Gráfico 10 – Banco que realiza empréstimos	34
Gráfico 11 – Possui qual cartão de crédito	35
Gráfico 12 – Fazem planejamento financeiro	36
Gráfico 13 – Atendimento para empréstimo da AGN.....	37
Gráfico 14 – Prazo de recebimento	37

2.1.5 Como administrar riscos.....	17
2.2 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	18
2.2.1 Função do Administrador Financeiro	18
2.2.2 Planejamento Financeiro	20
2.3 CRÉDITO.....	31
2.3.1 Análise de Crédito	31
2.3.2 Política de Crédito	32
2.3.3 Política de cobrança.....	33
2.3.4 Risco de Crédito	33
2.3.5 Inadimplência	34
2.3.6 Juros	34
2.3.7 Agências de Fomento.....	35
3 METODOLOGIA.....	36
3.1 TIPO DE PESQUISA	36
3.2 CONVERSO E AMOSTRA	36
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	37
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS	37

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	10
1.2 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivo Geral	12
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 JUSTIFICATIVA	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 FINANÇAS	14
2.1.1 Macroeconomia	14
2.1.2 Microeconomia	15
2.1.3 Poupança	16
2.1.4 Qual é o seu horizonte?	16
2.1.5 Investimentos	17
2.1.6 Como administrar riscos	17
2.2 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	18
2.2.1 Função do Administrador Financeiro	19
2.2.2 Planejamento Financeiro	20
2.3 CRÉDITO	21
2.3.1 Análise de Crédito	22
2.3.2 Política de Crédito	22
2.3.3 Política de cobrança	23
2.3.4 Risco de Crédito	23
2.3.5 Inadimplência	24
2.3.6 Juros	24
2.3.7 Agências de Fomento	25
3 METODOLOGIA	26
3.1 TIPO DE PESQUISA	26
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	26
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	26
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS	27

1 INTRODUÇÃO

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	28
5 CONCLUSÕES.....	38
5.1 RECOMENDAÇÕES.....	38
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICE.....	42

pagamento e o quanto estavam pagando por "adiantar" a aquisição de um bem e, mais um de aquisição a "adiantar" por antecipar o pagamento de um bem. (PINA, 2005)

Embora o consumidor tenha se educado um pouco mais nesse aspecto de utilização do crédito como planejamento de gastos, ainda hoje esse preço é muito caro, seja para o cliente, seja para a empresa. A falta de uma cultura de crédito para pessoa física, em todos os setores (cliente, empresa e mesmo governo), faz com que esse mercado, embora em grande expansão ainda se resista a aqueles que precisam emprestar.

No Brasil, o desemprego e a falta de planejamento do orçamento doméstico são os principais motivos de inadimplência. Para também a ocorrência de despesas inesperadas e a falta de uma reserva financeira. Durante muitos anos, impediu operações de crédito no longo prazo. Quando a inflação brasileira se estabilizou em níveis mais baixos, após o Plano Real, as opções de financiamento foram ampliadas, mas muitas vezes não foram utilizadas porque não sabia planejar a longo prazo. (PINA, 2005)

Com base no planejamento de despesas e orçamento familiar não é apenas saber as despesas realizadas. O orçamento envolve planejar os gastos, definir as prioridades, definir as prioridades. O orçamento é a ferramenta para entender as necessidades de consumo e identificar como atingir as metas.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A AON - Agência de Fomento do Estado do Rio Grande do Norte S.A é uma entidade do poder Público Estadual, empresa de economia mista, com a participação de capital do estado e de sócios privados, tem destinação para as atividades de Indústria, Comércio e Agricultura.

1 INTRODUÇÃO

Até pouco tempo, no Brasil, a gestão de risco era mais aplicada à avaliação de pessoas jurídicas. Quando o mundo de crédito para pessoas físicas começou a tomar corpo neste País, há alguns anos, com o advento do Plano Real, principalmente, as pessoas puderam começar a prever sua capacidade de pagamento e o quanto estariam pagando por “adiantar” a aquisição de um bem, a realização de um sonho ou mesmo uma necessidade inesperada. (PLANO REAL, 2006).

Embora o consumidor tenha se educado um pouco mais nesse aspecto de utilização do crédito como planejamento de gastos, ainda hoje esse preço é muito caro, seja para o cliente, seja para a empresa. A falta de uma cultura de crédito para pessoa física, em todos os sentidos (cliente, empresa e mesmo governo), faz com que esse mercado, embora em grande expansão, ainda se restrinja àqueles que precisam emprestar.

No Brasil, o desemprego e a falta de planejamento do orçamento doméstico são os principais motivos da inadimplência. Pesa também a ocorrência de despesas inesperadas e o fato de que a inflação, durante muitos anos, impediu operações de crédito no longo prazo. Quando a inflação brasileira se estabilizou em níveis mais baixos, após o Plano Real, os prazos de financiamento foram ampliados. Mas muita gente se atrapalhou porque não sabia planejar dívidas com horizonte de um ou dois anos. (INADIMPLÊNCIA, 2006)

Com base no planejamento de dívidas o orçamento familiar não é apenas anotar as despesas realizadas. O orçamento envolve planejar os gastos, definir as necessidades, eleger as prioridades. O orçamento irá ajuda-nos a entender os hábitos de consumo e identificar como atingir as metas.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A AGN - Agência de Fomento do Estado do Rio Grande do Norte S.A é uma entidade do poder Público Estadual, empresa de economia mista, com a participação de capital do estado e de sócios privados, com destaque para as Federações da Indústria, Comércio e Agricultura.

Foi fundada em 2 de março de 1999, com a missão de estimular o desenvolvimento econômico e social do Estado, tendo seu Acordo de Acionistas e Estatuto Social devidamente aprovados pelo Banco Central do Brasil e este último registrado na junta Comercial do Estado em 29 de maio de 2000, sob o nº 24300003960 e no CNPJ sob o nº 3848103/0001-02.

A AGN S/A faz parte de uma nova geração de instituições financeiras públicas, criadas a partir da depuração e reformatação dos modelos das entidades bancárias estaduais existentes até 1996. O Governo Brasileiro em estreita articulação com os Estados, vem promovendo a modernização e reorientação dos antigos "bancos estaduais", cujo modelo operacional e institucional esgotou-se, e no lugar dessas entidades estão sendo criadas as AGÊNCIAS DE FOMENTO, em novos padrões de eficiência e segurança operacional.

As Agências de Fomento são reguladas, no âmbito federal, pela Resolução nº 2828 de 30.02.2001, do Conselho Monetário Nacional. Na esfera estadual, a AGN foi instituída e regulamentada pela Lei nº 7.462, de 02 de março de 1999. (AGN, 2006)

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA

O orçamento familiar ou pessoal é uma previsão de receitas e despesas num determinado período de tempo. Esta previsão de renda e despesa destina-se a permitir que a pessoa visualize de forma organizada como estão suas contas hoje e como elas ficarão num determinado período de tempo à frente.

Um bom planejamento financeiro pessoal começa pela criação de um orçamento pessoal de acordo com um grau satisfatório de precisão. De um modo geral, as previsões menos problemáticas são as de despesas. Já as previsões de renda em muitos casos enfrentam o problema da incerteza que pode ser grande. Para as pessoas que não enfrentam incertezas para elaborar a previsão de renda, a obtenção de um orçamento confiável exige apenas a observação de alguns princípios básicos, ou seja, um indivíduo pode ter um orçamento bem elaborado, sem maiores dificuldades com as projeções de renda e despesas e ainda assim enfrentar sérios problemas na administração de suas contas pessoais. Isto acontece quando existe um descasamento temporário entre renda e despesa. Em consequência disso um dos principais compromissos do Governo é o combate

incessante à desigualdade e exclusão social. Assim, o programa de financiamento para servidores públicos alivia o orçamento na estrutura famílias dessas famílias. (DESEMPREGO, 2006)

Diante dos fatos expostos, a presente pesquisa pretende elucidar a seguinte questão: Qual o perfil, capacidade e controle financeiro do servidor estadual do RN, cliente da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte - AGN?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é analisar o perfil dos devedores, cliente da AGN.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Apresentar o perfil dos servidores públicos do RN;
- Identificar o grau de satisfação dos servidores em relação a contratação de empréstimos;
- Apresentar a relevância do planejamento financeiro ao cliente AGN;
- Analisar o comportamento da carteira de empréstimos em outros bancos.

1.4 JUSTIFICATIVA

Os motivos que levaram a investigação da pesquisa são os caminhos para solucionar uma crise financeira pessoal. O ponto fundamental para se obter o saneamento financeiro das contas pessoais é tomar as decisões certas e sem protelação. Quanto mais demoradas as soluções para os problemas financeiros pessoais, menores serão as chances de sucesso. Um programa de saneamento financeiro começa com a análise da situação financeira atual do consumidor e suas perspectivas de evolução num futuro próximo. Um dos objetivos desta pesquisa é identificar porque o número de servidores endividados é tão grande e qual o motivo que os levam a contrair essas dívidas. A importância deste trabalho, é mostrar que a participação do servidor público é importante para o crescimento da empresa, contribuindo cada vez mais para o governo.

Para a academia a pesquisa serve de base para novas pesquisas do assunto, já que este tema está cada vez mais em pauta nas discussões sobre economia e investimentos na cidade de Natal.

Para o concluinte de Administração, a pesquisa aprofunda os conhecimentos na área de economia e administração financeira em geral.

Finanças é a arte e a ciência da gestão do dinheiro. O campo de estudo de instituições financeiras, dos mercados financeiros e do funcionamento dos sistemas financeiros, tanto dentro de uma nação quanto no mercado internacional, também é conhecido como finanças.

De acordo com Bodie; Marton (2003, p. 40) Finanças é o estudo de como as pessoas alocam recursos escassos ao longo do tempo. As duas características que as distinguem são que os custos e os benefícios de decisões financeiras estão disseminados ao longo do tempo e não são geralmente conhecidos de antemão por quem toma as decisões ou por qualquer outra pessoa.

3.1.1 Macroeconomia

A Macroeconomia estuda o comportamento do sistema econômico por um reduzido número de fatores, como a produção ou produto bruto de uma economia, o nível de emprego e poupança, o investimento, o consumo, o nível geral dos preços, afetando a capacidade de compra pelo fato da inflação ter um efeito macro.

Para Troster (1993, p. 6) A Macroeconomia estuda a estrutura institucional do sistema econômico, intermediários financeiros, o Tesouro Nacional e as políticas econômicas de que o Governo Federal dispõe para controlar sistematicamente o nível de atividade econômica dentro da economia. Deve ficar claro que a teoria e a prática macroeconômica não conhecem limites geográficos; estas áreas visam estabelecer uma estrutura internacional e que os recursos fluam livremente entre instituições e nações, e a atividade econômica seja estabilizada e o desemprego possa ser controlado.

Troster (1993, p. 6) afirma que a macroeconomia ocupa-se do comportamento global do sistema econômico refletido em um número reduzido de variáveis, como o produto total de uma economia, o emprego, o investimento, o consumo, o nível geral dos preços, etc.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 FINANÇAS

Para Gropelli; Nikbakht (1998), Finanças é a aplicação de uma série de princípios econômicos para maximizar a riqueza ou valor total de um negócio.

Finanças é a arte e a ciência da gestão do dinheiro. O campo de estudo de instituições financeiras, dos mercados financeiros e do funcionamento dos sistemas financeiros, tanto dentro de uma nação quanto no mercado internacional, também é conhecido como finanças.

De acordo com Bodie; Merton (2003, p. 46) Finanças é o estudo de como as pessoas alocam recursos escassos ao longo do tempo. As duas características que as distinguem são que os custos e os benefícios de decisões financeiras estão disseminados ao longo do tempo e não são geralmente conhecidos de antemão por quem toma as decisões ou por qualquer outra pessoa.

2.1.1 Macroeconomia

A Macroeconomia parte do comportamento do sistema econômico por um reduzido número de fatores, como a produção ou produto total de uma economia, o nível de emprego e poupança, o investimento, o consumo, o nível geral dos preços, alterando a capacidade de compra pelo fato da inadimplência ter um efeito macro.

Para Troster (1999, p. 6) A Macroeconomia estuda a estrutura institucional do sistema bancário, intermediários financeiros, o Tesouro Nacional e as políticas econômicas de que o Governo Federal dispõe para controlar satisfatoriamente o nível de atividade econômica dentro da economia. Deve ficar claro que a teoria e a política macroeconômica não conhecem limites geográficos; antes, elas visam estabelecer uma estrutura internacional segundo a qual os recursos fluam livremente entre instituições e nações, a atividade econômica seja estabilizada e o desemprego possa ser controlado.

Troster (1999, p. 6) afirma que a macroeconomia ocupa-se do comportamento global do sistema econômico refletido em um número reduzido de variáveis, como o produto total de uma economia, o emprego, o investimento, o consumo, o nível geral de preço, etc.

Segundo Pereira (1995, p. 26): "O comportamento da economia em nível macro, é a parte de um ambiente no qual a empresa está inserida". Este ambiente oferece oportunidades e ameaças".

Conforme Troster (1999) e Pereira (1995):

A macroeconomia é um conjunto de indicadores econômicos. É o estudo do comportamento agregado de uma economia, ou seja, das principais tendências (a partir de processos microeconômicos) da economia no que concerne principalmente à produção, à geração de renda, ao uso de recursos, ao comportamento dos preços, e ao comércio exterior. Os objetivos da macroeconomia são principalmente: o crescimento da produção e consumo, o pleno emprego, a estabilidade de preços, o controle inflacionário e uma balança comercial favorável.

Em seus estudos Dornbusch; Fischer (1991, p.5) afirmam que macroeconomia abrange o comportamento econômico e as políticas que afetam o consumo e o investimento, o câmbio e a balança comercial, os determinantes das variações nos preços e salários, as políticas fiscal e monetária, o estoque monetário, o orçamento do governo, taxas de juros e a dívida pública. Em síntese, a macroeconomia lida com as principais variáveis econômicas e com problemas do dia-a-dia.

Segundo Nogueira; Brissola (1978, p.1), a macroeconomia é o estudo de comportamento econômico agregado. Na macroeconomia analisa-se os determinantes principais do nível de renda, do nível geral de preços e do crescimento da renda de uma economia, onde analisamos o comportamento de unidades isoladas.

2.1.2 Microeconomia

De acordo com Oliveira; Vasconcellos (1996, p.11) A microeconomia é a "mais básica de todas as disciplinas do assim chamado *mainstream* da economia ou, se preferir, da economia neoclássica".

Segundo Cunha (2000) A microeconomia é um dos ramos das ciências econômicas que estuda as células produtoras e consumidoras de bens e serviços econômicos. Trata portanto, da teoria dos custos de obtenção dos produtos e serviços econômicos e de maneira como são alocados os recursos necessários para a produção, bem como da escassez.

Portanto, a microeconomia fundamenta na macroeconomia, porque as variáveis agregadas são o simples somatório das variáveis que descrevem inúmeras decisões individuais, com relação à compra e venda do dinheiro.

2.1.3 Poupança

Assaf Neto (2001, p.27) Conceitua poupança como “a parcela da renda economizada pelos agentes econômicos, que não foi consumido na aquisição de bens e serviços”.

A caderneta de poupança é um dos investimentos mais populares do país, que conta com simplicidade e baixo risco. Além disso, é garantida pelo governo e suas regras de funcionamento são reguladas pelo Banco Central. (BANCO REAL, 2006)

A poupança é um tipo de investimento financeiro de baixo risco e, conseqüentemente, rendimento baixo, geralmente garantido pelo governo até um determinado valor, independente de qual casa bancária é a sua depositária.

2.1.4 Qual é o seu horizonte?

Para Halfeld (2004) Dinheiro é um meio de trocas. Com isso, os homens podem dedicar-se a poucas atividades, especializando-se naquelas em que são realmente competentes, sem preocupar-se com as demais. O dinheiro também é uma importante reserva de valor. A natureza nos impõe uma fase de declínio na capacidade de trabalho.

Halfeld (2004) ainda afirma que, muitos de nós vivemos grandes conflitos no processo de obtenção de dinheiro. Algumas pessoas acreditam que tudo será resolvido se ficarem ricas. Outras, em oposição, desprezam o dinheiro ou tratam-no como algo menor. Muitos só sentem o custo de oportunidade quando, na fase madura, depois de terem trabalhado mais de trinta anos, percebem que acumularam um patrimônio muito pequeno. Acontece que perderam a oportunidade de colocar o dinheiro para trabalhar para eles, ou seja, perderam a oportunidade de usufruir dos rendimentos de juros, aluguéis ou de dividendos que os bons investimentos proporcionam.

2.1.5 Investimentos

Para Assaf Neto (2001, p. 27) Investimento representa a “ampliação do capital em alternativas que promovem o aumento efetivo da capacidade produtiva de um País, determinando maior capacidade futura de gerar riqueza (rendas)”.

De acordo com Melaggi (2000, p.40) renda são “salários, lucros, juros etc., pagos aos indivíduos pelos fatores de produção (capital e trabalho) durante certo período”.

A finalidade principal do investimento é a maximização da renda pública através do rendimento de juros e dividendos, os quais podem ser reinvestidos ou utilizados na compra de bens e serviços.

Gitman (1997, p.37) Conceitua dividendo como sendo “a distribuição periódica de lucros pela empresa”.

Investimentos podem ser considerados como o ato pelo qual um determinado conjunto de meios de produção, é destinado à produção de outros meios de produção. Pode ser entendido também como o que aumenta a capacidade de produção de bens e serviços de uma economia. Por sua vez, um bem é considerado bem de investimento se ele se pode agregar valor ao estoque de capital de uma pessoa ou empresa.

2.1.6 Como administrar riscos

De acordo com Brigham (2000, p. 155) o risco do investimento é “relativo à probabilidade de efetivamente se ganhar menos do que o retorno inesperado”.

Para Bodie; Merton (2003, p. 258) o risco é a incerteza que “importa”, porque afeta o bem-estar das pessoas.

Sendo assim, todos os investimentos trazem surpresas decorrentes de eventos inesperados, pois o risco é a parcela inesperada de um investimento. Não há investimentos sem riscos. O segredo está em conviver com eles, balanceando as recompensas oferecidas pelas diversas aplicações com a possibilidade de perder em cada uma.

A elaboração de um orçamento familiar é necessário para quem tem planos para o seu futuro e o de sua família. Estabelecer objetivos e conversar francamente sobre as finanças com a família é o caminho para que cada um esteja comprometido

e faça sua parte. É a forma de garantir a estabilidade das finanças no presente, visando prevenir o futuro.

2.2 ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

A gestão financeira é fundamental para a competitividade de mercado, colaborando com análise macro e micro econômica, a concessão de crédito, a decisão de investimento, a análise de demonstrativos financeiros, a gestão de fluxo de caixa e capital de giro.

Toda empresa tem uma atenção voltada para com o seu setor de finanças, pois é a parte da empresa que funciona como espécie de cérebro, que deve estar em ótimo funcionamento para que outros setores sejam capazes de prosseguirem de maneira eficiente gerando ótimos resultados lucrativos.

Para Antonik (2004, p. 37), as pequenas e médias empresas têm “capacidade enorme de adaptação às necessidades do mercado”. Podem tomar decisões rápidas e pontuais, reagindo de imediato às mudanças e exigências de mercado.

Segundo Groppelli; Nikbakht (1998, p. 4) a análise financeira “fornece os meios para tornar flexíveis e corretas as decisões de investimento no momento apropriado e mais vantajoso”.

No pensamento de Antonik (2004, p. 37), “é na organização e no controle que reside a maior força das pequenas e médias empresas”. Alguns empresários não descobriram isso ou acham que não depende, sobretudo, de um bom planejamento. Embora qualquer negócio ofereça riscos, é possível prevenir-se contra eles. O empreendedor, ao tomar conhecimento de seu perfil e escolher o ramo de atividade em que pretende atuar, irá planejar sua empresa observando o ambiente e as forças mobilizadoras responsáveis pelo sucesso: clientes, fornecedores, funcionários e comunidades onde a empresa se insere.

Groppelli; Nikbakht (1998, p. 4) afirmaram que, “para serem bem sucedidos, os administradores financeiros têm que se envolver com as mudanças que ocorrem constantemente no campo das finanças”. Eles devem adotar métodos mais sofisticados para poderem planejar melhor em um clima de crescente competitividade. Eles precisam se envolver efetivamente com as mudanças que ocorrem dentro e fora da empresa. Em poucas palavras, os administradores

financeiros são responsáveis pelo reconhecimento e respostas aos fatores de mudanças em todos os ambientes, sejam eles privados, públicos ou financeiros.

Para Ross; Westerfield; Jaffe (1995, p. 28):

A tarefa mais importante de um administrador financeiro é "criar valor a partir das atividades de orçamento de capital, financiamentos e liquidez da empresa". A administração financeira permite uma melhor projeção de crescimento, como também estrutura e segurança para tomada de decisão.

De acordo com Gitman (2001, p.34) "a administração financeira lida com as obrigações do administrador financeiros na empresa de negócios".

Segundo Hoji (2001, p.21) para a administração financeira, o objetivo econômico das empresas é a "maximização de seu valor de mercado a longo prazo, pois dessa forma estará sendo aumentada a riqueza de seus proprietários" (acionistas de sociedades por ações ou sócios de outros tipos de sociedades).

2.2.1 Função do Administrador Financeiro

De acordo com Sanvicente (1997, p.17), o administrador financeiro é o "indivíduo ou grupo de indivíduos preocupados com a obtenção de recursos monetários para que a empresa desenvolva as suas atividades correntes" e expondo sua escala de operações, se assim for desejável, e a análise da maneira com a qual os recursos obtidos são utilizados pelos diversos setores e nas várias áreas de atuação da empresa.

Para Sanvicente (1997), as principais áreas de decisões na administração financeira de uma empresa são as seguintes:

- Investimento: neste caso, a preocupação primordial diz respeito à avaliação e escolha de alternativas de aplicação de recursos nas atividades normais da empresa.
- Financiamento: nesta segunda área, o que se deseja fazer é definir e alcançar uma estrutura ideal em termos de recursos, dada a composição dos investimentos.
- Utilização: (Destinação) do lucro líquido por fim, há uma área de decisões, também comumente conhecida pelo nome de política de dividendos, que se preocupa com a destinação dada aos recursos financeiros que a própria empresa gera em suas atividades operacionais e extra operacionais.

Segundo Hoji (1999, p. 23), a administração financeira de uma empresa é "exercida por pessoas ou grupos de pessoas, que podem ter diferentes denominações como: Vice Presidente de Finanças, Diretor financeiro, Controller e Gerente Financeiro".

Para Groppelli; Nikbakht (2001) administradores financeiros devem reconciliar as necessidades sociais e ambientais com o objetivo de obtenção de lucros.

2.2.2 Planejamento Financeiro

O planejamento financeiro é fundamental não só para as atividades empresariais como também pessoais, tendo em vista a instabilidade econômica em que vive o mundo atual.

Segundo Helfet (2000, p. 24), o planejamento financeiro é apenas a parte do processo de orçamento empresarial, e permite à administração definir as atividades futuras da empresa relativas aos ambientes econômico, competitivo, técnico e social esperados. Quantifica tais planos em termos financeiros, na forma de demonstrativos financeiros projetados operacionais.

De acordo com Ross; Westerfield; Jaffe (1997, p. 23) o planejamento financeiro determina as diretrizes de mudanças numa empresa. É necessário porque faz com que sejam estabelecidas as metas da empresa para motivar a organização e gerar marcos de referência para a avaliação de desempenho, as decisões de investimento e financiamento da empresa não são independentes, sendo necessário identificar sua interação, e num mundo incerto a empresa deve esperar mudanças de condições, bem como surpresas.

Antonik (2004, p. 37) afirma que planejamento empresarial, denominado de plano de negócio, é indispensável. O empreendedor não pode abrir mão dessa importante ferramenta que irá ajudá-lo na tomada de decisão e iniciar a empresa. As decisões devem sempre se basear em informações armazenadas, comprovadas, e tabuladas nos sistemas integrados que compreendem a gestão de negócios.

Segundo Ross; West; Jaffe (1995, p.23) o planejamento financeiro formaliza o método pelo qual as metas financeiras devem ser alcançadas.

De acordo com Groppelli e Nikbakht (2001, p. 364-365), "é o processo de estimar a quantia necessária de financiamento para continuar as operações de uma empresa e de decidir quando e como a necessidade de fundos seria financiada".

Groppelli; Nikbakht enfocam que, sem um procedimento confiável para estimar as necessidades de financiamentos, uma empresa pode acabar não tendo fundos suficientes para pagar seus compromissos, tais como juros sobre empréstimos, duplicatas a pagar, despesas de aluguel e as despesas de luz, telefone.

Para Gitman (2001, p. 434)

O planejamento financeiro é um aspecto importante das operações da empresa, porque ele mapeia os caminhos para guiar, coordenar e controlar as ações da empresa para atingir seus objetivos. Dois aspectos chaves do planejamento são o planejamento de caixa e o planejamento de lucro. O planejamento de lucro envolve a preparação do orçamento de caixa da empresa, o planejamento de caixa envolve a preparação de demonstrações financeiras projetadas.

Portanto a falta de um planejamento financeiro sólido pode causar a falta de liquidez e então a falência da empresa. Sendo assim uma ferramenta essencial na vida de qualquer negócio, aonde será estabelecida metas que deverão ser cumpridas para uma maior maximização de lucro.

2.3 CRÉDITO

Conforme Silva (2000, p. 63) "a palavra crédito, dependendo do contexto do qual se esteja tratando, tem vários significados". Num sentido restrito e específico, crédito consiste na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento.

O crédito representa em uma instituição financeira, a ação de disponibilizar valores aos seus clientes em troca de um pagamento futuro.

Segundo Shrickel (1997, p.25) o crédito é "todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro", com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado.

Sendo assim, o crédito é uma das principais atividades desenvolvidas pelo setor bancário, e quando bem administrada é também uma das mais lucrativas.

Conforme Gomes (2003), crédito num contexto amplo, está ligado à idéia de segurança e de verdade que se pode inferir de alguma pessoa ou de uma empresa.

No entanto, dentro da área financeira, crédito caracteriza a concessão de receber “a posteriori” algo que se poderia estar recebendo no momento da transação.

2.3.1 Análise de Crédito

Segundo Santos (2003, p. 43) o objetivo do processo de análise de crédito “é o de averiguar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira para amortizar a dívida”.

De acordo com Braga (1995, p. 116 – 117) a análise de crédito envolve levantamento de informações sobre o cliente que poderiam ser classificadas através do que se convencionou denominar pelos “C’s do Crédito”.

Segundo Ross; West; Jaffe (1995, p. 581) muitas empresas utilizam as diretrizes tradicionais e subjetivas conhecidas como “os 5 C’s do crédito”:

1. *Caráter*. A disposição do cliente para cumprir suas obrigações.
2. *Capacidade*. A capacidade do cliente para cumprir suas obrigações com os seus fluxos de caixa operacionais.
3. *Capital*. As reservas financeiras do cliente.
4. *Collateral* (garantias). O oferecimento de ativos como garantia em caso de inadimplência.
5. *Condições*. As condições econômicas gerais.

Conforme Braga (2003) não se pode aplicar muito tempo no levantamento e análise dessas informações, sob pena de o cliente desistir da compra ou do custo das investigações tornar-se muito elevador em face do valor do crédito.

2.3.2 Política de Crédito

Quando uma empresa concede crédito, ela procura distinguir entre os clientes capazes de pagar e clientes que acabarão não pagando. Sendo assim, a empresa coleta as informações do cliente e, em seguida toma a decisão de conceder ou negar o crédito.

De acordo com Hoji (1999, p. 128) “uma política de crédito liberal aumenta o volume de vendas muito mais do que uma política rígida, porém gera mais investimento em contas a receber e mais problemas de recebimento, o que exige maior rigidez na cobrança”.

Para Sanvicente (1997, p. 156) trata-se de delimitar de quanto tempo disporá o cliente para efetuar os seus pagamentos.

Braga (2003, p.116) afirma que a política de crédito de uma empresa “fornece os parâmetros que determinam se deve ser ou não concedido crédito a um cliente e, em caso afirmativo, qual o valor do limite de crédito a ser atribuído”.

2.3.3 Política de cobrança

Conforme Hoji (1999, p.128) a política de cobrança “deve ser implementada em conjunto com a política de crédito”. Não deve ser facilitada demasiadamente a concessão de crédito para, posteriormente, ter de aplicar rigidez na cobrança, ou vice-versa. Se já for esperada a dificuldade de cobrança no ato da concessão do crédito a determinados clientes, a avaliação do crédito deverá ser mais rigorosa.

Segundo Sanvicente (1997, p.159) ela existe para que vendas já efetuadas efetivamente transformem-se em recebimentos.

De acordo com Ross; West; Jaffe (1995, p. 581) cobrança “é o ato de obtenção de pagamento de contas vencidas”. O administrador de crédito acompanha a experiência de pagamento com cada cliente.

Então, política de cobrança é um método da empresa lhe dar com as contas vencidas. As empresas estabelecem uma política para cobrar os pagamentos quando vencem.

2.3.4 Risco de Crédito

Segundo Schrickel (1997, p. 35) o risco significa “incerteza imponderável, imprevisível, e estes, a incerteza, a imponderabilidade e a imprevisibilidade situam-se necessária e unicamente, no futuro”.

Schrickel (1997, p. 45) ainda afirma que, o risco “sempre estará presente em qualquer empréstimo”. Não há empréstimo sem risco. Porém risco deve ser razoável e compatível ao negócio do banco e a sua margem mínima almejada (receita)

Leoni; Leoni (1998, p.109) risco de crédito “é o valor operacional contratado ou faturado para determinado cliente/grupo, acrescido dos encargos incorridos, duplicatas vencidas e não pagas”, com correção monetária ou cambial, com diluição das perdas, nunca comprometendo a produção/operação com um cliente ou grupo e

sim com os mais variados clientes e facções do mercado, proporcionando, desta maneira, alternativas quando de alguma alteração na política governamental ou mesmo mercadológica.

2.3.5 Inadimplência

Segundo Koff (2004) a inadimplência é a falta de pagamento do tributo, sem qualquer intenção dolosa ou sem o emprego de meios fraudulentos com o intuito de subtrair o cumprimento da imposição fiscal.

De acordo com estudos do SEBRAE-SP, A maioria das empresas sofre com os consumidores inadimplentes, sendo que este é um dos fatores que mais atingem os setores do comércio e de serviços, fazendo com que muitos empresários sintam-se desprotegidos. Os principais fatores são:

- Dificuldades financeiras pessoais, que impossibilitam o cumprimento de obrigações;
- Desemprego;
- Falta de controle nos gastos;
- Compras para terceiros;
- Atraso de salário;
- Comprometimento de renda com outras despesas;
- Redução de renda.

2.3.6 Juros

De acordo com Troster; Móchon (1999), juros significam o pagamento pelos serviços de capital ou, mais especificamente como o preço de um empréstimo. Aqueles que dispõem de dinheiro líquido tem a possibilidade de consumir na medida que desejam. Ao decidir emprestá-lo, perde a possibilidade de consumi-lo temporariamente, devendo receber por isso algum tipo de compensação.

Segundo Braga (1995), diz que os juros refletem o valor do dinheiro no tempo e estão associados a um sacrifício de consumo no presente, ao impedimento temporário de realizar outros negócios lucrativos com a garantia cedida e à possibilidade de o devedor não liquidar seu compromisso no vencimento.

Então, os juros referem-se ao sacrifício ou recompensa do empréstimo, devido ao tempo que o capital permanece sob o domínio de terceiros e que poderia estar sendo investido, devendo-se por isso servir como uma recompensa.

2.3.7 Agências de Fomento

As Agências de Fomento têm como objeto social a concessão de financiamento de capital fixo e de giro associado a projetos na Unidade da Federação onde tenham sede. Devem ser constituídas sob a forma de sociedade anônima de capital fechado e estar sob o controle de Unidade da Federação, sendo que cada Unidade só pode constituir uma agência. Tais entidades têm status de instituição financeira, mas não podem captar recursos junto ao público, recorrer ao redesconto, ter conta de reserva no Banco Central, contratar depósitos interfinanceiros na qualidade de depositante ou de depositária e nem ter participação societária em outras instituições financeiras. De sua denominação social deve constar a expressão "Agência de Fomento" acrescida da indicação da Unidade da Federação Controladora. É vedada a sua transformação em qualquer outro tipo de instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional. As agências de fomento devem constituir e manter, permanentemente, fundo de liquidez equivalente, no mínimo, a 10% do valor de suas obrigações, a ser integralmente aplicado em títulos públicos federais. (BANCO CENTRAL, 2006).

A Agência de Fomento do Rio Grande do Norte tem como objeto social a viabilização de empreendimentos econômicos baseados no território do Rio Grande do Norte em consonância com o seu Plano de Desenvolvimento Sustentável e com as necessidades e potencialidades locais, desenvolvendo as seguintes funções e atividades, dentre outras que sejam compatíveis com a sua missão. (AGN, 2006)

Então, cabe às Agências de Fomento contribuir para o fomento econômico promovendo a criação de renda, e estimulando a modernização das estruturas econômicas e sociais, aumentando a competitividade empresarial dos Estados.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

O estudo exploratório é normalmente o passo inicial no processo de pesquisa pela experiência e auxílio que traz na formulação de hipóteses significativas para posteriores pesquisas.

O método a ser utilizado neste estudo foi exploratório, que segundo Mattar (1997, p. 80) "A pesquisa exploratória tem por objetivo dar ao pesquisador um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva".

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Para Boyd; Westfall, (LEITE, 1997) "o universo é todo o grupo de itens que o pesquisador deseja estudar e sobre o qual pretende generalizar".

Delimita-se como universo os funcionários cadastrados na Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN no ano de 2005.

Com relação a amostra, Gil (1997, p. 97) define como "uma pequena parte dos elementos que compõe o universo". De acordo com o autor, quando essa amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante daqueles que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do Universo.

Para o presente trabalho foi calculado uma amostra com 6% de erro na sua determinação, dando um total de 272 questionários, com um grau de confiabilidade de 95%.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Segundo Bergamini (SILVA, 1995, p.62), "o sucesso de um sistema está intimamente ligado à escolha adequada dos tipos de instrumentos a serem utilizados, a qual dependerá dos objetivos pretendidos". A pesquisa sobre a carteira de inadimplentes será feita com base no crescimento de empréstimos em consignação nos últimos anos. (2005-2006)

De acordo com Roesch (1994, p. 134), o questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema e do plano de pesquisa, e de algumas entrevistas preliminares.

Portanto foi elaborado um questionário semi-estruturado com perguntas fechadas e abertas. Os questionários foram aplicados com os beneficiários na Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN durante o mês de julho.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados os mesmos foram filtrados e organizados em tabelas, sendo em seguida representados na forma gráfica, utilizando-se o software, word e excel. Os mesmos foram analisados individualmente para posterior das devidas conclusões e possíveis recomendações.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para o pesquisador é importante conhecer o perfil dos entrevistados porque estes dados ajudam nos encaminhamentos propostos do trabalho.

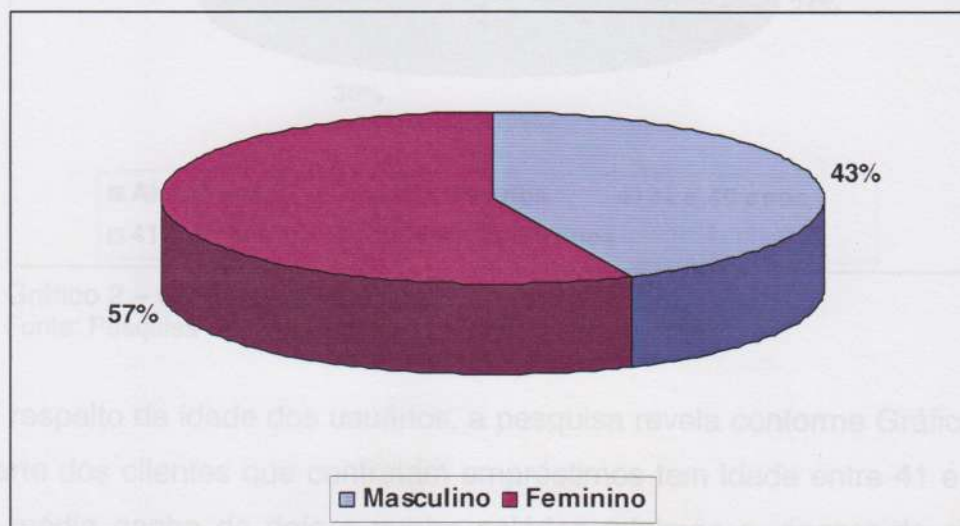


Gráfico 1 – Quanto ao sexo

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006.

Iniciando a pesquisa foram registrados conforme Gráfico 1 dados sobre o sexo do cliente, ficando constatado que a maioria, 57% são do sexo feminino. O percentual de mulheres inadimplentes vem aumentando, por um reflexo do aumento da mulher no mercado de trabalho, e conseqüentemente na participação da renda familiar. As mulheres que não trabalham também têm ajudado a elevar o índice de empréstimos, pois apesar de não ter renda, algumas estão à frente das contas de casa.

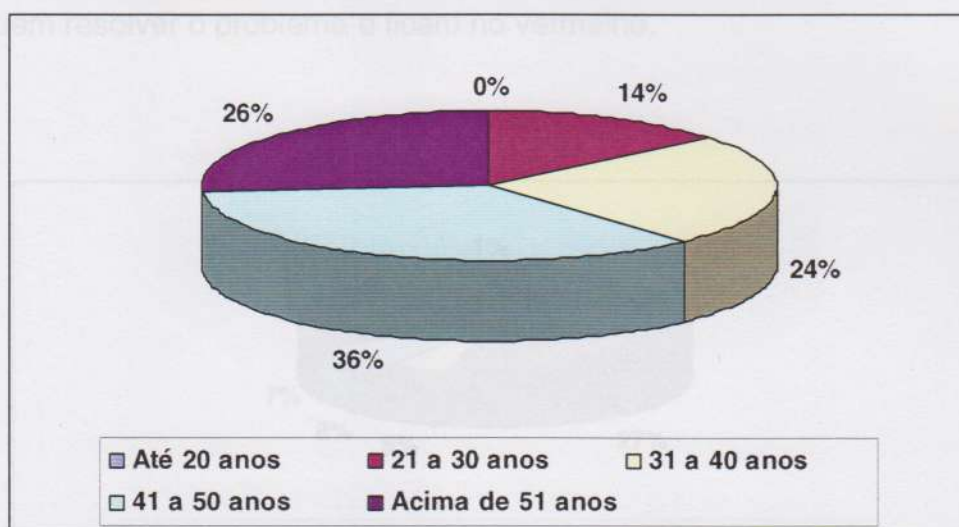


Gráfico 2 – Quanto à faixa etária
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

A respeito da idade dos usuários, a pesquisa revela conforme Gráfico 2 que a maior parte dos clientes que contratam empréstimos tem idade entre 41 e 50 anos, que em média ganha de dois a quatro salários mínimos e, apesar de em muitos casos não ter a responsabilidade de sustentar uma família ou controlar gastos representa 36% da pesquisa.

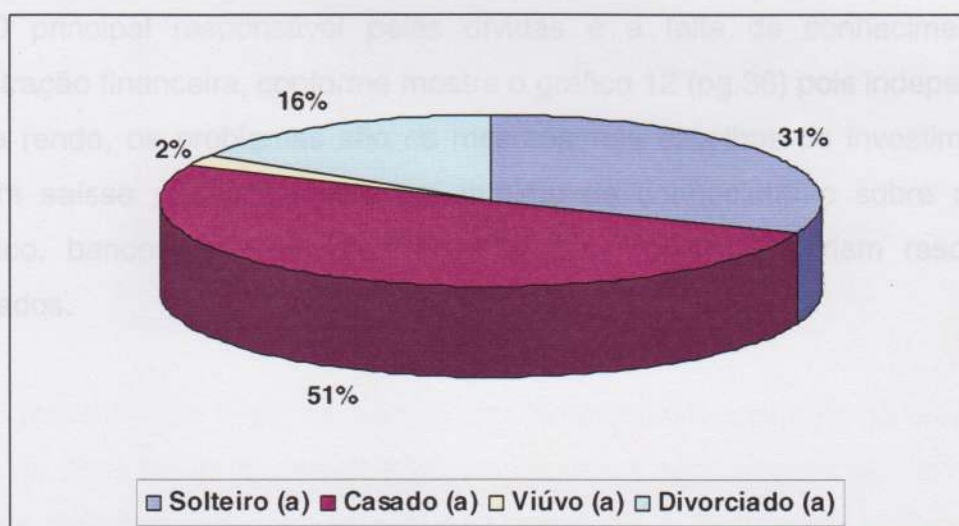


Gráfico 3 – Quanto ao estado civil.
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

É comum ouvir de muitos casais brasileiros que as dívidas chegam a “tirar o sono”, atrapalhando, muitas vezes, até o relacionamento pessoal. De acordo com o Gráfico 3 este problema se restringe à 51% dos clientes. Há famílias que tente

esticar seus orçamentos de todas as formas. No entanto, muitos casais não conseguem resolver o problema e ficam no vermelho.

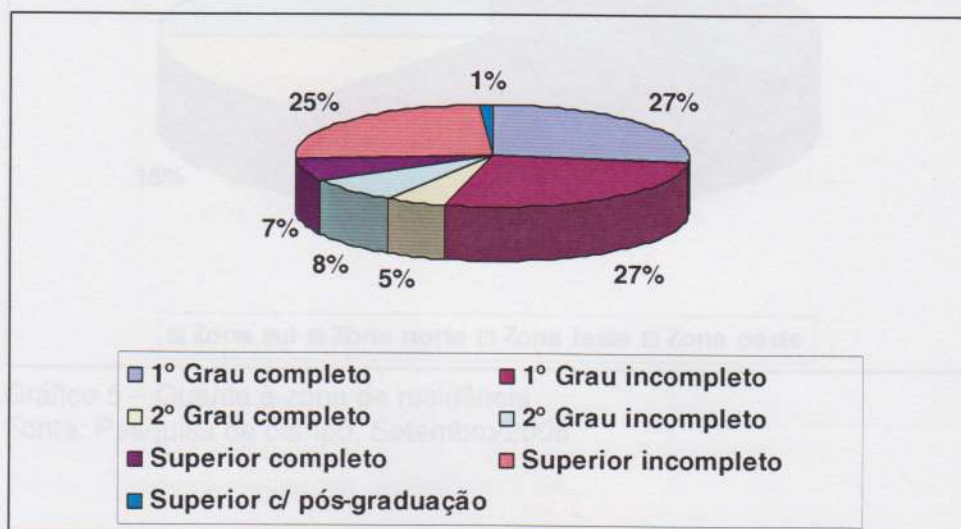


Gráfico 4 – Quanto à escolaridade

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Conforme Gráfico 4 quanto ao nível de escolaridade, a proporção de clientes com nível superior é considerada baixa. No geral 27% dos clientes têm o 1º grau completo, como também 27% concluíram o Ensino Médio.

O principal responsável pelas dívidas é a falta de conhecimento sobre administração financeira, conforme mostra o gráfico 12 (pg.36) pois independente do nível de renda, os problemas são os mesmos: más escolhas de investimentos. Se cada um saísse da escola com um mínimo de conhecimento sobre orçamento doméstico, bancos e juros, grande parte dos problemas seriam resolvidos ou amenizados.

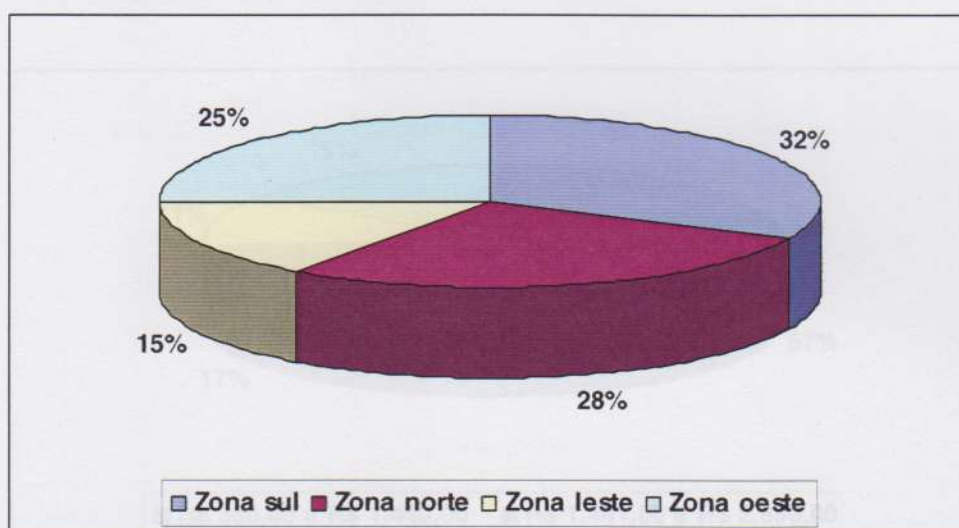


Gráfico 5 – Quanto à zona de residência
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

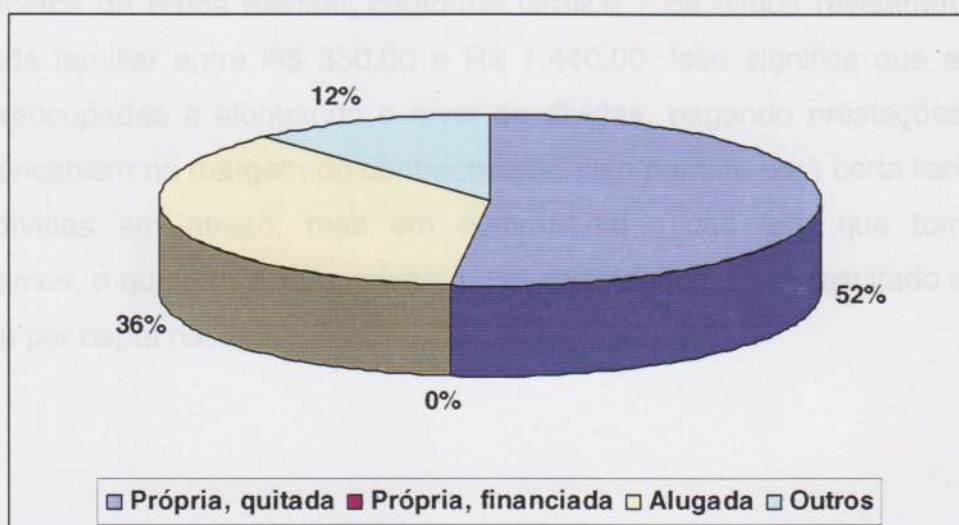


Gráfico 6 – Quanto à moradia
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

A maioria das pessoas que fazem empréstimo conforme Gráfico 5, 32% residem na Zona Norte da capital e apesar de recorrerem ao empréstimo como uma alternativa para quitar suas dívidas e, de acordo com o Gráfico 6, constata que 52% têm o privilégio de residirem em casa própria e quitada. Há um certo equilíbrio nas Zonas Urbanas, com relação ao consumo, como por exemplo por não pagarem aluguel. Nota-se que o fato dos entrevistados possuírem casa própria facilita seu pagamento em relação aos empréstimos, pois não possuem alugueis para pagar.

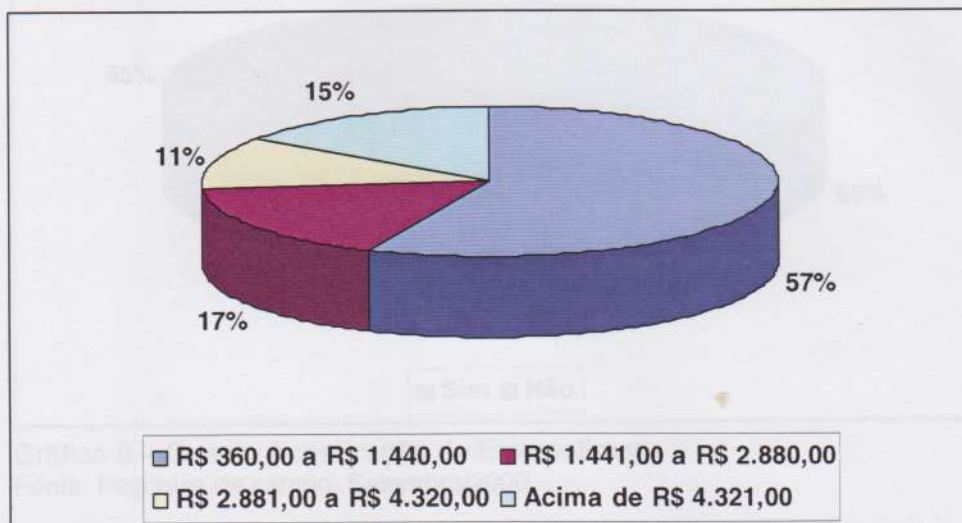


Gráfico 7 – Quanto à renda

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Acerca da renda mensal, conforme Gráfico 7 os dados revelaram que 57% tem renda familiar entre R\$ 350,00 e R\$ 1.440,00. Isso significa que as famílias estão preocupadas e alongando o nível de dívidas, pagando prestações menores que se encaixem na margem do contracheque. Isso permite uma certa facilidade em quitar dívidas em atraso, mas em contrapartida você tem que tomar novos empréstimos, o que aumenta o universo dos endividados. Esse resultado se encaixa na renda per capita nacional.

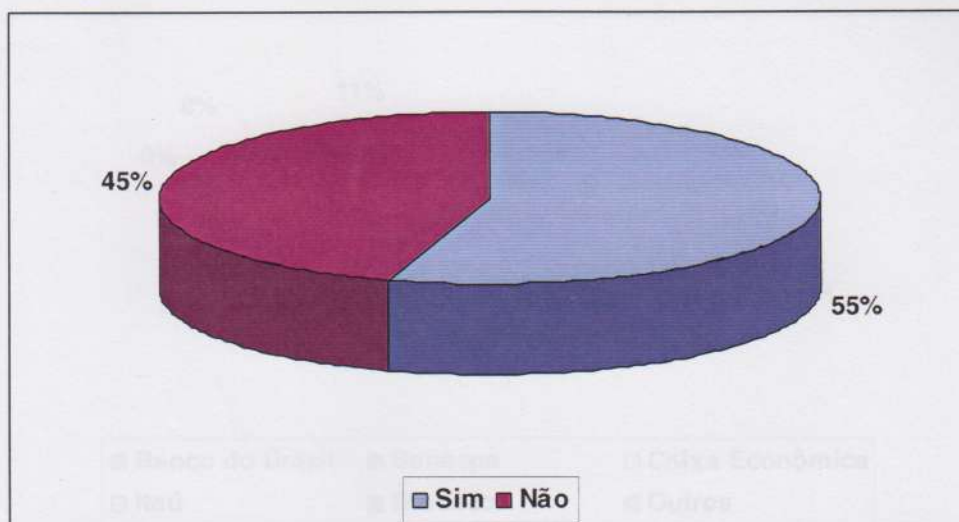


Gráfico 8 – Quanto à realização de Empréstimos
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Sobre a contratação de empréstimos em outros bancos, conforme gráfico 8 55% dos clientes têm empréstimos em outros bancos. As instituições financeiras em geral e especialmente as bancárias, obtêm grande parte de seus lucros através da concessão de créditos a pessoas físicas e jurídicas. Desde que foram criadas, as casas bancárias são grandes agenciadores dos recursos financeiros do mercado, disponibilizando-os para os tomadores que deles necessitem.



Gráfico 10 – Banco que realiza empréstimos
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

De acordo com o Gráfico 9, a grande maioria 57% possui conta no Banco do Brasil, considerando a questão de que o BB é um banco estatal, assim como 75% conforme Gráfico 10 possuem empréstimos no mesmo Banco, disponibilizando crédito consignado. Por não haver um Banco do Estado, devido à falência do BANEFIN (Banco do Estado do Rio Grande do Norte) muitos fazem empréstimos em bancos comerciais, com juros altos e comprometimento do contra-cheque. É notório que nem os bancos estatais, privados, nem a AQN, exercem o papel de banco do estado que tinha o monopólio das contas dos servidores e exerce um forte papel no contexto financeiro do estado. Ainda sob a intervenção do Banco Central e BANEFIN, das saudadas aos servidores do RN.

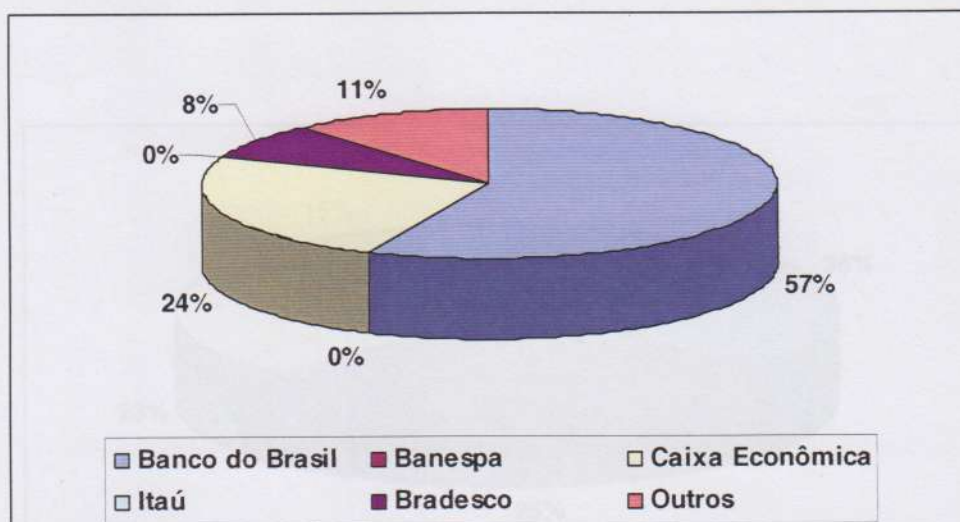


Gráfico 9 – Banco que possui Conta-Corrente
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

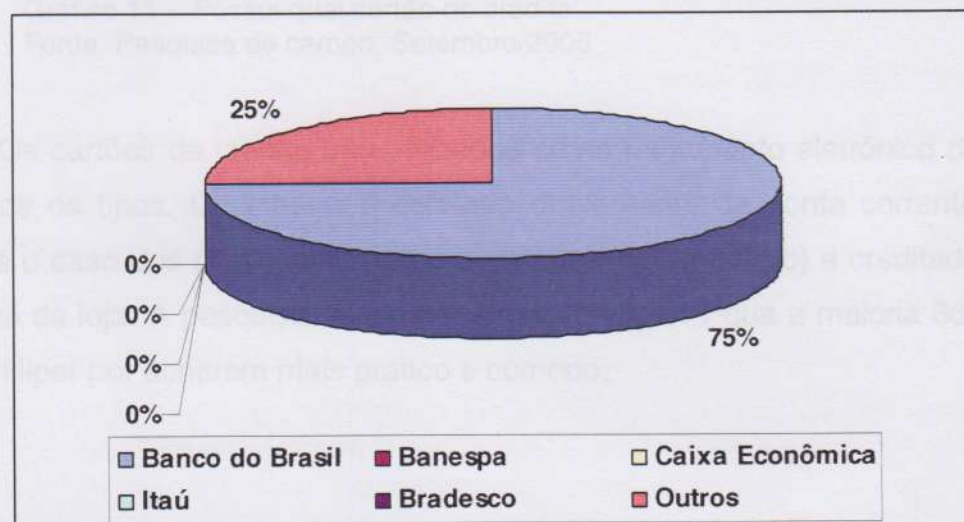


Gráfico 10 – Banco que realiza empréstimos
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

De acordo com o Gráfico 9, a grande maioria 57% possui conta no Banco do Brasil, considerando a questão de que o BB é um banco estatal, assim como 75% conforme Gráfico 10 possuem empréstimos no mesmo Banco, disponibilizando crédito consignado. Por não haver um Banco do Estado, devido à falência do BANDERN (Banco do Estado do Rio Grande do Norte) muitos fazem empréstimos em bancos concorrentes, com juros altos e comprometimento do contra-cheque. É notório que nem os bancos estatais, privados, nem a AGN, exercem o papel do banco do estado que tinha o monopólio das contas dos servidores e exercia um forte papel no contexto financeiro do estado. Ainda sob a intervenção do Banco Central, o BANDERN, deixa saudades aos servidores do RN.

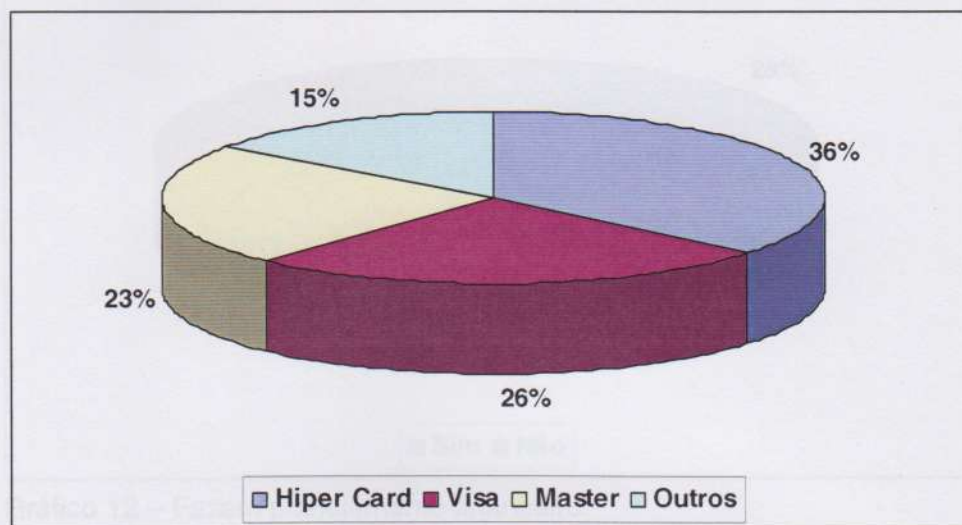


Gráfico 11 – Possui qual cartão de crédito
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Os cartões de crédito são utilizados como pagamento eletrônico de compras de todos os tipos. O dinheiro é debitado diretamente da conta corrente (ou não, como é o caso dos pagamentos para o vencimento do cartão) e creditado na conta corrente da loja. A pesquisa revela conforme Gráfico 11 que a maioria 36% utiliza o cartão Hiper por acharem mais prático e cômodo.

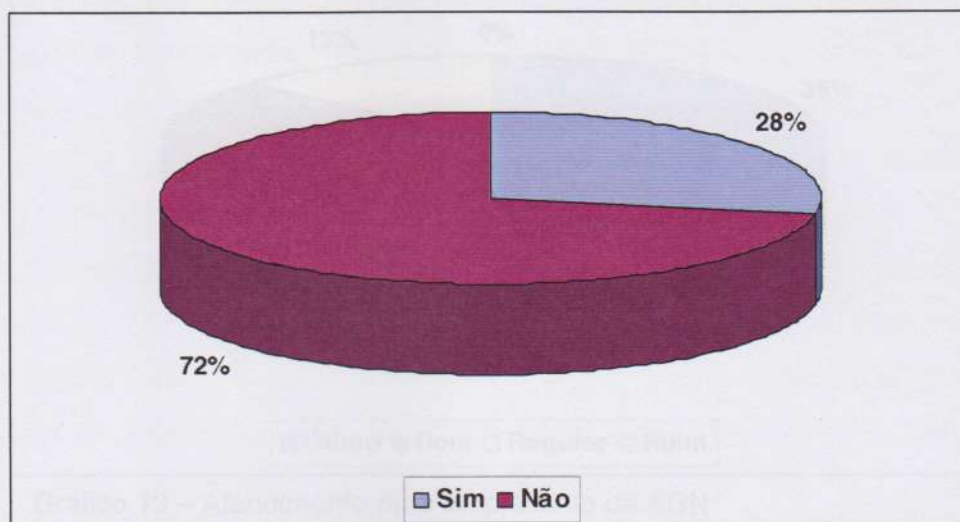


Gráfico 12 – Fazem planejamento financeiro
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Sobre o planejamento financeiro, 72% dos clientes conforme Gráfico 12 não fazem planejamento financeiro. Isso mostra que a grande maioria não planeja a longo prazo, ou seja, sobrou um dinheirinho, ele entra em um financiamento e compra o que está faltando. Poucas pessoas, na atualidade, fazem um plano. O descontrole financeiro acaba gerando um reflexo no desempenho do trabalhador como também em seu ambiente de trabalho. Há também sensação de frustração, depressão e fracasso pessoal decorrente da vergonha diante dos familiares.

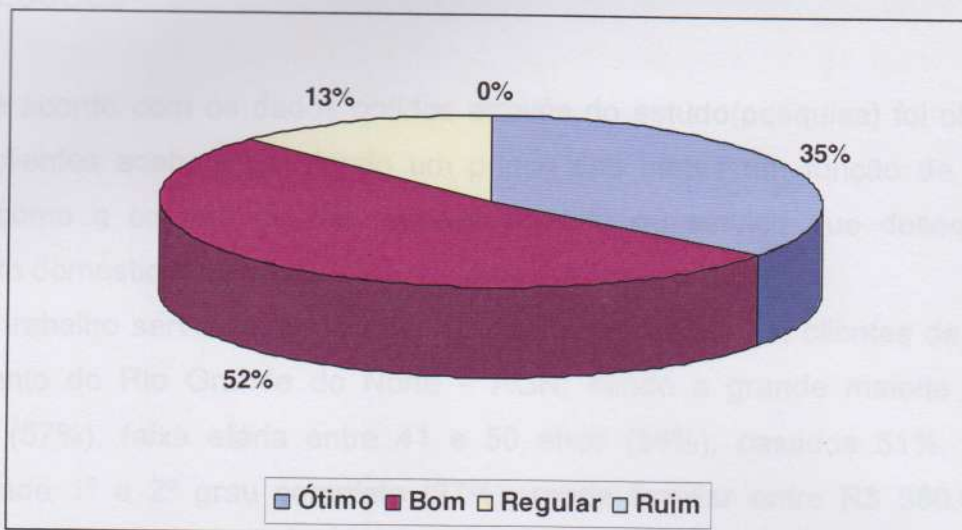


Gráfico 13 – Atendimento para empréstimo da AGN
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

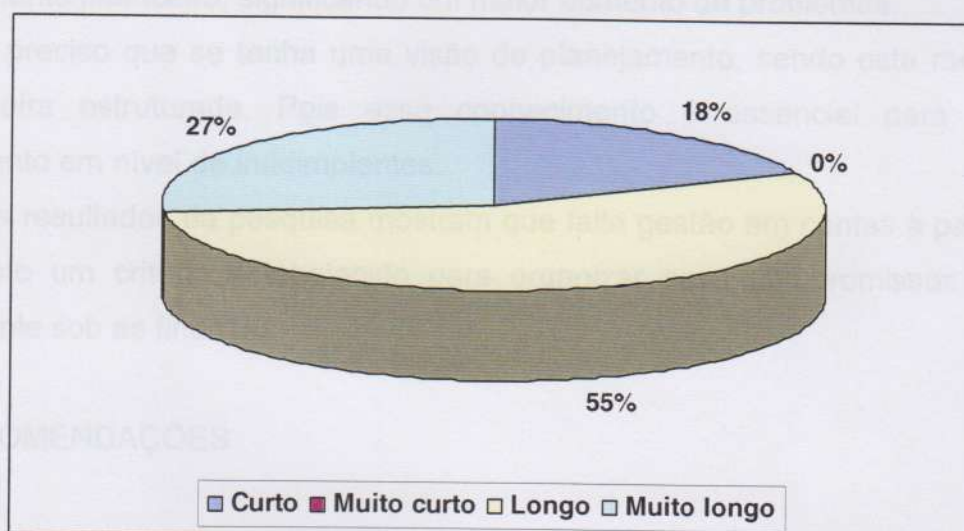


Gráfico 14 – Prazo de recebimento
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Com relação ao atendimento para realizar o empréstimo, conforme Gráfico 13 a maioria 52% considera bom. Porém em se tratando do prazo estipulado para o recebimento do mesmo, a maioria das pessoas, de acordo com o Gráfico 14, 55% acham longo demais. Isso implica que as pessoas pagam muito tempo de juros ao banco, o que para eles é bom, o que é positivo para os bancos, enquanto que para os indivíduos torna-se propício o aparecimento da inadimplência.

5 CONCLUSÕES

De acordo com os dados obtidos através do estudo(pesquisa) foi observado que os clientes acabam desviando um pouco das metas em função de algumas razões, como a compra de determinado produto ou serviço que desequilibre o orçamento doméstico.

O trabalho serviu para identificar o perfil dos servidores, clientes da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN, sendo a grande maioria do sexo feminino (57%), faixa etária entre 41 e 50 anos (36%), casados 51%, nível de escolaridade 1º e 2º grau completo (27%), renda familiar entre R\$ 360,00 e R\$ 1.440,00 sendo a principal causa de inadimplência a falta de planejamento financeiro. A oferta de linhas de crédito consignado ampliou as estatísticas do endividamento aos servidores, onde a grande maioria não tem conhecimento sobre planejamento financeiro, significando um maior aumento de problemas.

É preciso que se tenha uma visão de planejamento, sendo este raciocinado de maneira estruturada. Pois esse conhecimento é essencial para evitar o crescimento em nível de inadimplentes.

Os resultados da pesquisa mostram que falta gestão em contas a pagar, pois não existe um critério estabelecido para organizar seus compromissos gerando descontrole sob as finanças.

5.1 RECOMENDAÇÕES

Para se chegar o mais próximo possível do perfil e controle financeiro dos clientes da Agência de Fomento do Rio Grande do Norte – AGN, acredita-se ter atingido os objetivos do início do estudo.

Diante dos dados coletados conclui-se que existe uma grande quantidade de descontrole financeiro, portanto recomenda-se:

- Um melhor conhecimento sobre o domínio das finanças pessoais;
- Obter as mínimas chances de solicitação de empréstimos;
- Procurar não comprometer mais seriamente sua renda e com isso evitar uma nova inadimplência.
- Pesquisar mais no mercado em virtude de busca de juros menores;

- Discutir o orçamento doméstico com todos os membros da família;
- Se necessário, se desfazer de algum patrimônio, a fim de obter-se algum capital para liquidação de dívidas, antes de contrair-se um novo empréstimo;
- Nos currículos escolares, inserir a disciplina de finanças pessoais;
- A criação de cooperativas de créditos dos funcionários públicos, a fim de obter-se juros menores;
- Ampliação e discussão sobre a reabertura do Banco dos Servidores Estaduais;
- A criação de um programa de Orientação Financeira por parte da Secretaria de Administração aos Servidores, a fim de direcionar-se a melhores tomadas de decisões;

Com vistas aos temas já expostos, espera-se ter atingido o propósito da pesquisa e diante dos pontos elencados, contribuir-se para que o servidor do estado do RN, tenha uma melhor performance sob a ótica financeira e assim consiga uma melhor qualidade de vida e certamente de desempenho na consolidação de um estado melhor para o conjunto da sociedade Potiguar, certamente um servidor mais feliz, trará um serviço de melhor qualidade. Neste jogo, assim, todos saem ganhando.

GROPPELLO, A. A.; NIKBAKH, Ehsan. *Administração financeira*. São Paulo: Saraiva, 1998.

HALFELD, Mauro. *Investimentos*. 2 ed. São Paulo: FORTALEÇA, 2004.

ROJ, Maciel. *Administração financeira: uma abordagem prática*. São Paulo: Atlas, 1992.

INADIMPLÊNCIA e desonra. Disponível em: www.saradao.com.br. Acesso em: 10 jun. 2005.

MELAGGI FILHO, Armando M.; ISHL, Kawa. *Mercado financeiro e de capitais*. São Paulo: Atlas, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágio e de pesquisa em administração*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

ROSS, Stephen A.; WESTERFIELD, Randolph W.; JAFFE, Jeffrey E. *Administração financeira*. São Paulo: Atlas, 1995.

REFERÊNCIAS

AGN. Instituição. Disponível em <www.agn.rn.gov.br> Acesso em: 10 de abr. 2006.

ANTONIK, Luis Roberto, **A administração financeira das pequenas e médias empresas**. FAE BUSINESS – São Paulo.

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado Financeiro**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BANCO CENTRAL. Agências de Fomento. Disponível em <www.bdb.gov.br>

BANCO REAL. Poupança. Disponível em: <www.bancoreal.com.br> Acesso em: 15 jun. 2006

BODIE, Zvi; MERTON, Robert C. **Finanças**. São Paulo. Bookman, 2003.

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

DESEMPREGO e as razões da crise brasileira e os caminhos para o desenvolvimento. Disponível em: <www.desempregozero.org.br> Acesso em: 12 de jun. 2006.

GROPPELLI, A. A; NIKBAKHT, Ehsan. **Administração financeira**. São Paulo: Saraiva, 1998.

HALFELD, Mauro. **Investimentos**. 2 ed. São Paulo: Fundamento, 2004.

HOJI, Masakasu, **Administração financeira: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 1999.

INADIMPLÊNCIA e desemprego. Disponível em: <www.estadao.com.br> Acesso em: 10 jun. 2006.

MELAGGI FILHO, Armando M.; ISHI, Kawa. **Mercado financeiro e de capitais**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2 ed. São Paulo. Atlas, 1999.

ROSS, Stephen A; WESTERFIELD, Randolphw; JAFFE, Jefhey F. **Administração financeira**. São Paulo: Atlas, 1995.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de Crédito: Empresas e Pessoas físicas.** 2 ed. São Paulo. Atlas, 2003.

SANVICENTE, Antonio Zoratto, **Administração financeira.** 3 ed. São paulo: Atlas 1997.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: Concessão e Gerência de empréstimos.** 5 ed. São Paulo. Atlas, 2000.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e Análise de risco de crédito.** 3 ed. São Paulo. Atlas, 2000.

SOHSTEN, C. Von. **Como cuidar bem do seu dinheiro.** Rio de Janeiro: Qualimark, 2004.

TROSTER, Roberto Luis. MOCHÓN, Francisco. **Introdução à economia.** São Paulo: Makroon Books (1999).

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Este questionário tem como objetivo obter dados para a elaboração de monografia do concurso acima citado para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing, sua resposta é muito importante e fique seguro que este questionário não é vendido; as respostas são relevantes para uma pesquisa acadêmica. Antecedentemente, Agradecemos suas respostas.

1) Quanto ao Sexo:

- ☐ Masculino ☐ Feminino

2) Quanto a Faixa etária:

- ☐ Até 20 anos
☐ 21 a 30 anos
☐ 31 a 40 anos
☐ 41 a 50 anos
☐ Acima de 51 anos

3) Quanto ao Estado civil:

- ☐ Solteiro (a)
☐ Casado (a)
☐ Viúvo (a)
☐ Divorçado (a)

APÊNDICE

4) Quanto a Escolaridade:

- ☐ 1º grau completo
☐ 2º grau completo
☐ 1º grau incompleto
☐ 2º grau incompleto
☐ Superior completo
☐ Superior incompleto
☐ Superior com Pós-Graduação

5) Quanto a moradia: em que zona da cidade você reside?

- ☐ Zona Sul
☐ Zona Norte
☐ Zona Leste
☐ Zona Oeste

6) Ainda quanto a moradia, Você reside em imóvel:

- ☐ Própria, Quitada ☐ Própria, Financiada ☐ Alugada
☐ Outras _____

7) Quanto ao Nível de renda: (em Reais)

- ☐ De R\$ 380,00 a R\$ 1.440,00
☐ De R\$ 1.441,00 a R\$ 2.880,00
☐ De R\$ 2.881,00 a R\$ 4.320,00
☐ Acima de R\$ 4.321,00

8) Você tem empréstimos em outros bancos?

- ☐ Sim
☐ Não

9) Qual Banco você possui conta corrente?

- ☐ Banco do Brasil

QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa tem como objetivo obter dados para a conclusão da monografia do concluinte acima citado para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing, sua resposta é muito importante e fique seguro que este questionário não é identificado, as respostas são relevantes para uma pesquisa acadêmica. Antecipadamente Agradeço suas respostas.

1) Quanto ao Sexo:

() masculino () Feminino

2) Quanto a Faixa etária:

() Até 20 anos

() 21 à 30 anos

() 31 à 40 anos

() 41 à 50 anos

() Acima de 51 anos

3) Quanto ao Estado civil:

() Solteiro (a)

() Casado (a)

() Viúvo (a)

() Divorciado (a)

4) Quanto a Escolaridade:

() 1º grau completo

() 2º grau completo

() 1º grau incompleto

() 2º grau incompleto

() Superior completo

() Superior incompleto

() Superior com Pós-Graduação.

5) Quanto a moradia: Em que zona da cidade você reside?

() Zona Sul

() Zona Norte

() Zona Leste

() Zona Oeste

6) Ainda quanto a moradia, Você reside em imóvel:

() Própria, Quitada. () Própria, Financiada. () Alugada

() Outros _____

7) Quanto ao Nível de renda: (em Reais)

() De R\$ 360,00 à R\$ 1.440,00

() De R\$ 1.441,00 à R\$ 2.880,00

() De R\$ 2.881,00 à R\$ 4.320,00

() Acima de R\$ 4.321,00

8) Você tem empréstimos em outros bancos?

() Sim

() Não

9) Qual Banco você possui conta corrente?

() Banco do Brasil

- () Banespa
- () Caixa Econômica
- () Itaú
- () Bradesco
- () Outros _____

10) Em quais dos bancos abaixo você possui empréstimos?.

- () Banco do Brasil
- () Banespa
- () Caixa Econômica
- () Itaú
- () Outros _____

11) Quanto aos Produtos Financeiros, dos itens abaixo quais desses cartões de crédito você têm?

- () HiperCard
- () Visa, mais de um cartão com esta bandeira, cite quantos: _____
- () Máster, mais de um cartão com esta bandeira, cite quantos: _____
- () Outros _____

12) Você faz planejamento financeiro? Considerando e calculando suas receitas e despesas no presente e no futuro?

- () Sim
- () Não

13) Quanto ao atendimento para solicitação de empréstimos na AGN:

- () Ótimo () Bom () Regular () Ruim

14) Quanto ao prazo de recebimento:

- () curto () muito curto () longo () muito longo.