

# MODELO REFERENCIAL

DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL E PRESENCIAL

UNIDADE DE ACESSO A SERVIÇOS FINANCEIROS







# CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

## UNIDADE DE ACESSO A SERVIÇOS FINANCEIROS

Prezados Atendentes,

Recentemente em um processo de reflexão estratégica, concluiu-se que a Razão de Ser do Sebrae MG, é:

**“SOMOS REFERÊNCIA NA GERAÇÃO DE VALOR PARA OS PEQUENOS NEGÓCIOS E A SOCIEDADE.”**

Ainda, como fruto do consenso da Gestão Estratégica do Sebrae MG, formulou-se o seguinte enunciado de sua Missão Organizacional, como sendo:

**“PROMOVER A COMPETITIVIDADE E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DOS PEQUENOS NEGÓCIOS E FOMENTAR O EMPREENDEDORISMO, PARA FORTALECER A ECONOMIA NACIONAL”.**

Para realizá-la, diferentes são as estruturas, estratégias e técnicas disponíveis pelo Sebrae MG. Dentre as diversas unidades que compõem a estrutura do Sistema Sebrae, no Estado de Minas Gerais, a UASF – Unidade de Acesso a Serviços Financeiros, destaca-se com uma especificidade, traduzida também pela sua missão, decorrente da missão institucional já explicitada. Assim é:

**“PROMOVER O ACESSO ADEQUADO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS, ATENDIDOS PELO SEBRAE MINAS, AOS SERVIÇOS FINANCEIROS, GERANDO E DISPONIBILIZANDO CONHECIMENTO SOBRE O TEMA, ATRAVÉS DA ARTICULAÇÃO DE SUAS UNIDADES E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.”**

Ao fazer cumprir tal missão, a UASF atua em diferentes eixos, como a seguir:

**Produção e elaboração de conteúdos e soluções**, que facilitem a vida dos empresários de pequenos negócios;

**Apoio a rede de atendimento e demais unidades do Sebrae Minas**, para favorecer a que cumpram de melhor forma suas respectivas missões junto aos pequenos negócios;

**Redução da assimetria de informações** entre o sistema financeiro e os pequenos negócios;

**Articulação com o sistema financeiro** e apoio na formulação de políticas para promover um ambiente favorável aos negócios da micro e pequena empresa.

Este **Modelo** caracteriza-se como mais uma iniciativa da UASF para materializar a sua missão e seus respectivos eixos de atuação, bem como a facilitação às demais Unidades Gerenciais do Sistema Sebrae, em suas respectivas atribuições.

Com este **Modelo**, a UASF objetiva instrumentá-los de informações relevantes para o seu trabalho, no Atendimento Individual. Para tanto, apresentamo-lhes os aspectos introdutórios, como forma de esclarecimento sobre o caminho crítico que estruturará o percurso deste **Modelo**, ao longo das orientações para a sua prática de atendimento.

Com mais certeza, ao acumular experiências no atendimento, vocês desenvolverão conhecimentos, atitudes e habilidades, que ultrapassarão as possibilidades que este **Modelo** lhes oferece. Desta maneira, ele lhes atenderá, inicialmente, em duas grandes abordagens:

### **ABORDAGEM DE PROCESSO:**

Esta é a primeira delas. Ela pretende focar o **atendimento** como sendo um ato de relacionamento, e enquanto tal, requer do atendente comportamentos, atitudes e habilidades inerentes ao processo de interação humana e de comunicação.

### **ABORDAGEM DE CONTEÚDO:**

Esta abordagem cumpre o objetivo de subsidiá-los de informações e conteúdos relativos às particularidades financeiras, frequentemente trazidas pelo **Cliente**, e que surgem durante o atendimento. O manual encontra-se estruturado de forma técnica e didática, possibilitando-lhes uma leitura agradável, ao mesmo tempo em que lhes resgata questões fundamentais do atendimento econômico, financeiro, creditício e até mesmo bancário.

Com tais Abordagens de Processo e Conteúdo, esperamos oferecer uma complementaridade de duas vertentes do atendimento: a primeira correspondendo à natureza humana e relacional inerente ao atendimento, que se aplica ao **Cliente**. A segunda vertente contempla informações e conteúdos considerados válidos e úteis, necessários ao **Cliente**, então caracterizado como **Empresário**, atual ou potencial.

Passaremos agora a esclarecer cada uma das Abordagens, que poderão nortear o atendimento dos técnicos do Sebrae aos diferentes tipos de clientes, considerados atuais ou futuros empresários de micro e pequenos negócios.



A hand is shown in the upper right corner, placing a wooden block with a human figure icon on a wooden surface. Several other similar wooden blocks are scattered on the surface, some standing upright and some lying flat. The background is a soft, warm-toned wooden surface. The text "ESTÁGIO I" is overlaid in the center in a white, bold, sans-serif font.

**ESTÁGIO I**

A close-up photograph of a hand placing a wooden block with a person icon on a wooden surface. Several other similar blocks are scattered around, some with the same icon and others with different symbols. The image has a soft, warm color palette with a pinkish-purple overlay.

**TECNOLOGIA DE FACILITAÇÃO**  
À DECISÃO DO EMPRESÁRIO





## Introdução

### ABORDAGEM DE PROCESSO

Pode-se considerar que tecnologia é o instrumento resultante da aplicação de conhecimentos validados por diferentes ciências. A **Tecnologia de Facilitação à Decisão do Empresário**, através do atendimento individual e presencial, é traduzida pela organização de conhecimentos e técnicas aplicativas ao processo de ajuda, fundadas nas ciências da Filosofia, Sociologia, Antropologia e Psicologia. Pode-se admitir, sob o ponto de vista do atendente, que ele aprendeu a atender quando desenvolveu habilidades de ajuda. Pode-se, ainda, afirmar que sabe ajudar aquele que aprendeu a ajudar a si mesmo. O ajudador sugere ter disponibilidade interna para ajudar o outro, oferecendo-lhe compreensão através de habilidades específicas. Algumas variáveis são inerentes ao domínio da **Tecnologia de Facilitação à Decisão do Empresário**, através das competências para:

**Compreender a natureza do trabalho presencial e individual do atendente;**

**Adequar-se ao perfil de um atendente enquanto facilitador;**

**Acolher e atender às necessidades e expectativas do cliente.**

Na sequência, procuraremos explorar cada uma dessas competências, entendidas como o fundamento do processo do atendimento.

#### TECNOLOGIA DE FACILITAÇÃO À DECISÃO DO EMPRESÁRIO



#### COMPREENDER A NATUREZA DO TRABALHO PRESENCIAL E INDIVIDUAL DO ATENDENTE

##### ETIMOLOGIA DA PALAVRA ATENDIMENTO

Etimologicamente a palavra *Atendimento* decorre do verbo *Atender*, que se origina do latim. É uma palavra composta de uma preposição e de um verbo: **ad + tendere**. A preposição *Ad* significa “a” ou “para”. Com o passar do tempo, a preposição *Ad* perde o “d”, e é acoplada à palavra *tendere*. Esta palavra *tendere* deu origem, na língua portuguesa, ao verbo “tender”. Assim, temos uma tradução etimológica como sendo “tender para” ou “tender a”. Em decorrência, *tendente* é particípio presente do verbo “tender” = aquele que tende, e ainda, “a + *tendente*” corresponde àquele que “tende para” ou “tende a”. Tendendo para o quê ou para quem? Não é muito difícil concluir que *tender para o quê* trata-se de tender para aquilo a que se presta. *Tender para quem* trata-se de se orientar para aquele a quem eu sirvo.

## **A NATUREZA DO ATENDIMENTO: UM ATO DE RELACIONAMENTO**

Considerando que o atendimento é um ato de relacionamento, devemos pressupor que seja o encontro de pelo menos duas pessoas. Máquinas ou coisas não se encontram. Podem ser justapostas por uma pessoa que intencionalmente o fez. As coisas não têm intenções, pois não têm consciência.

Portanto, apenas pessoas se relacionam, se encontram. Sendo pessoas, são consciências que se antepõem uma à outra. Cada qual se dá conta da outra. Quando isso acontece, duas coisas podem decorrer: recíproca atração ou recíproca rejeição.

Podemos considerar que cada pessoa seja um sistema psicossocial. Cada uma delas corresponderá a uma experiência singular, que congrega necessidades, expectativas, sentimentos, valores e crenças, na construção de uma história. A pessoa poderá carregar a designação de “empresário” ou de “atendente”.

## **ADEQUAR-SE AO PERFIL DE UM ATENDENTE ENQUANTO FACILITADOR**

Aquele que se predispõe a absorver conteúdos e ampliar conhecimentos, com a finalidade de repassá-los a um fim específico, coloca-se em uma posição de Atendente e ofertante de ajuda.

Enquanto Atendente, no Modelo Individual e Presencial, o técnico conta com uma vantagem. Ele não é o ofertante da ajuda. É o cliente que comparece demandando ajuda e à procura de respostas e soluções das quais necessita e que o motivam a estar ali. A evidência de sua motivação é a de que “estar ali” foi uma decisão pessoal, e não um convite ou convocação do Sebrae. Assim, pode-se pressupor que o cliente esteja relativamente pronto para se abrir, ouvir sugestões, aceitar orientações e encaminhamentos que o atendente tem para lhe ofertar. Nestas circunstâncias, pode-se admitir que o cliente espere encontrar no atendente a “expertise” de orientação àqueles que dela necessitam. No entanto, espera também ser compreendido e respeitado enquanto uma pessoa de valor, porém necessitada.

Diante de tais considerações, o Atendente deverá estar atento aos comportamentos, atitudes e habilidades necessárias ao processo de comunicação e interação, com o cliente, o que compõe o seu perfil profissional. Tais manifestações sugeridas ao atendente são ao mesmo tempo distintas e complementares, cujo conjunto explica e explicita a competência no atendimento, como a seguir:

## **ATENÇÃO AO AMBIENTE FÍSICO**

A organização do ambiente físico sugere ao cliente que o atendente encontra-se pronto para recebê-lo. O ambiente deverá favorecer a um e a outro, para que o processo de ajuda se estabeleça. Havendo um computador ou celular de apoio, cuidar para que o cliente perceba que o atendente está mais disponível para ele, do que para aqueles recursos.

## **ACOLHIMENTO EMPÁTICO**

Esta é a habilidade primeira no Atendimento. O acolhimento é traduzido pela manifestação de interesse e pela valorização da presença do cliente. Isso ocorre tratando-o pelo nome, obtendo informações de onde vem, como foi de viagem, expressando energia ao estender-lhe a mão, focá-lo com exclusividade.

Estabelecer um diagnóstico rápido do estado emocional do cliente, pela emissão de mensagens verbais, não verbais e corporais, colocando-se em seu lugar, para melhor condição de compreendê-lo. Não raramente, o cliente apresenta-se para o atendimento irritado, talvez pela espera. Outras vezes, apresenta-se receoso, inseguro e tímido. Contribuir para a sua recuperação junto ao atendente, deverá ser um dos objetivos iniciais do atendimento, conquistando a confiança do cliente.

## **OUVINTE ATIVO, ATENCIOSO E EFETIVO**

**Ouvinte Ativo:** Caracteriza uma audição não-passiva. Significa que o Atendente atua demonstrando interesse e vontade de compreender através de perguntas, questionamentos e considerações.

**Ouvinte Atencioso:** Oferece ao interlocutor real valor àquilo que ele está comunicando, fixa nos olhos, fica atento aos sinais corporais, da face, das mãos, dos pés, da forma de assentar, à tonalidade da voz, à altivez ou timidez, desenvoltura e coerência.

**Ouvinte Efetivo:** Caracteriza-se pela formulação de questões que possibilitam a checagem de que, o que foi entendido corresponde àquilo que o interlocutor pretendia comunicar. Trata as questões centrais da demanda, sem se furtar a ela, de forma organizada e resumida.

## **RESPEITOSO PARA COM O INTERLOCUTOR**

Para que o seja, faz-se necessário exercitar o esvaziamento de pré-conceitos de qualquer natureza, gerando a maior disposição para ouvir ao outro na essência de suas reais necessidades, e na compreensão dos sentimentos que envolvem sua questão. Saber acolher a opinião e decisão do cliente. Cada pessoa é uma história que construiu olhares diferentes. Havendo questionamentos, irá apresentá-los em forma de perguntas e dúvidas sobre o posicionamento que ele está sugerindo.

### **FLEXÍVEL E ADEQUADO EM SUA LINGUAGEM**

Utiliza-se de habilidades para detectar qual linguagem é a mais adequada naquele atendimento, os termos que serão utilizados, considerando o nível de instrução de seu interlocutor, sua idade, suas origens e sua história. Por maior conhecimento que se tenha, as orientações do atendente não terão validade, até que o interlocutor compreenda o que está sendo dito.

O cliente não conseguindo compreender a lógica da argumentação, será necessário ser flexível nas alternativas de apresentação das informações. Mudar a ordem da explicação, valer-se de um exemplo, apresentar um caso já conhecido. Ser flexível consiste em adequar-se à capacidade de compreensão do outro.

### **CORDIAL**

A cordialidade traduz-se pela disposição de receber o cliente, pela boa vontade para ouvir sua demanda. Os cumprimentos iniciais, apresentando sorriso e bom humor, normalmente sinalizam boa receptividade a quem chega. Na hipótese de o atendente não se encontrar em bom estado emocional ou físico, poderá apresentar suas escusas pela ausência das melhores condições de atendimento. Aquele que não se sente bem vindo, não se sentirá ajudado.

### **SEGURO NAS INFORMAÇÕES**

O atendente deverá estar preparado para a sua missão. Dispor das informações normalmente demandadas pelo cliente é a sua atribuição. No entanto, no universo das questões empresariais, poderá ocorrer que ele seja surpreendido por alguma demanda à qual não disponha de resposta. Numa atitude de tranquilidade, poderá contar com o encaminhamento para especialistas que dominam a questão, ou para literaturas de que disponha o Sebrae, e que supram suficientemente às questões apresentadas pelo cliente.

### **PRÓ-ATIVO**

Por vezes a complexidade da demanda extrapola o tempo disponibilizado. As questões apresentadas pelo cliente podem ser sanadas brevemente. No entanto, um atendente atento poderá prever que, em decorrência e futuramente, surgirão novas questões, as quais demandarão novo tratamento. O atendente poderá prevenir o cliente, sugerindo outras oportunidades de atendimento, ou encaminhando a outras Unidades do Sebrae que lhe darão adequada solução.

## **PROPOSITIVO**

O atendente deverá se posicionar propositivamente, o que consiste em opinar a partir da demanda apresentada. É um momento relevante, pois é aqui que se dará o atendimento propriamente dito. A reflexão feita pelo atendente melhor será se acompanhada de exemplos e imagens, valorizando o conteúdo que lhe foi comunicado pelo seu interlocutor. Valendo-se de expressões manifestas por ele, ao formular suas recomendações, estará personalizando o atendimento.

Atitudes propositivas não são o mesmo que orientações diretivas. Não se recomendam palavras de comando, tais como: seja... veja... faça... cumpra... evite... obedeça... etc. Ao orientar, é aconselhável promover questões às quais o empresário deverá responder. Ante uma resposta e outra, serão inseridos questionamentos, sempre com o objetivo de possibilitar-lhe novas descobertas. Estimular o empresário a que formule suas próprias questões, dúvidas, incertezas e possíveis decisões. Ele é quem melhor conhece a sua própria realidade. Para lembrar Sócrates, que dizia: “todos carregam dentro de si o saber, sem saber. O questionamento traz a reflexão e compreensão do que é real”

## **ACOLHER E ATENDER ÀS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO CLIENTE**

### **ASPECTOS GERAIS E EMOCIONAIS RELEVANTES**

Quando um empresário, potencial ou atual, procura por um atendimento, independentemente de sua natureza, ele está emitindo um pedido de ajuda. Sendo assim, quando chega ao atendimento, tem a expectativa de uma ou mais respostas, ainda que não conclusivas, mas que pelo menos reduza ou anule a sua dúvida.

Enquanto pessoa tem o desejo de falar e de ser ouvido. O que implica em expor suas dúvidas, sentimentos, angústias, inseguranças, sem receio de ser julgado. E ainda entender que o seu interlocutor se disponibilizou para esta escuta, concentrando-se em sua questão e buscando compreendê-la.

O cliente que busca orientações apresenta um perfil assim caracterizado:

**DESCONFIANÇA** – por não saber em quais mãos está se entregando

**DÚVIDA E INSEGURANÇA** – pois está investindo tempo e dinheiro num empreendimento

**FRAGILIDADE** – decorrente de suas incertezas com relação aos seus riscos e potenciais prejuízos

**RECEIO E VERGONHA** – de demonstrar a sua ignorância e incompetência

Enquanto cliente, o empresário tem a necessidade de buscar conhecimentos que possam auxiliar a viabilidade de seu empreendimento. Sendo assim, irá expor suas ideias e as informações que possui, na linguagem que lhe é própria, esperando que seu ouvinte compreenda sua demanda, traduzindo-a para os conhecimentos que detém, auxiliando-o na organização e compreensão da realidade de seu negócio real ou potencial.

Pode-se entender que sua expectativa é de não sair da mesma forma que entrou, ou, melhor ainda, sair desse atendimento com um encaminhamento para uma solução. Com isso, não basta que o atendimento seja realizado dentro dos padrões tecnicamente estabelecidos. O cliente tem que percebê-lo eficaz, tendo sido compreendido e respeitado em suas fragilidades.

### **POTENCIAIS OU REAIS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DO CLIENTE**

O foco do atendimento encontra-se centrado no cliente, seja ele um atual ou potencial microempreendedor individual, empresário de micro ou de pequena empresa, com o objetivo de suprir suas necessidades e expectativas, segundo a demanda por ele apresentada. Sua demanda pode caracterizar uma necessidade real ou imaginária. No atendimento individual será importante distinguir uma da outra, no enfrentamento empresarial.

O atendimento individual dá-se entre o atendente e o empresário cliente. O empresário é uma pessoa física que se confunde com a pessoa jurídica quando se trata de uma microempresa individual. Em casos de micro e pequenas empresas, o empresário que é pessoa física, fala, traduz e interpreta as necessidades de sua empresa, que é pessoa jurídica. Assim, ao tratarmos das necessidades expressas pelo empresário, é de se supor que também estamos tratando das necessidades de uma empresa. Uma empresa é, por excelência, a abstração de uma pessoa ou de um grupo de pessoas. Então, a ciência das necessidades aplica-se também às empresas sob a abordagem da psicologia econômica.

**Aprofundando o tema:** Todo comportamento humano origina-se de necessidades não atendidas. As necessidades dos empresários clientes encontram-se fundadas em sistemas de necessidades humanas. A questão é como classificá-las dentro de estudos científicos. É o que passamos a apresentar a partir do Modelo de Hierarquia de Necessidades, proposto por Abraham Maslow, um estudioso das necessidades humanas.

## **HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS:**

Em se tratando de necessidades humanas, todas as pessoas estão sujeitas à presença causal delas, em seus comportamentos, queiram ou não. Os estudos de Abraham Maslow levantaram cinco tipos de necessidades humanas, caracterizando-as a partir de um processo de hierarquia, segundo o qual, se a primeira necessidade não estiver atendida, a próxima não surgirá. Estas são as cinco necessidades apresentadas por ele, que vê, em cada uma, um “sistema” particular, dada a complexidade que cada qual representa.

### **NECESSIDADES BÁSICAS OU CONFORTO HUMANO**

#### **NECESSIDADE DE SEGURANÇA E ORDEM**

#### **NECESSIDADE DE ASSOCIAÇÃO E AFILIAÇÃO**

#### **NECESSIDADE DE PRESTÍGIO**

#### **NECESSIDADE DE AUTORREALIZAÇÃO E AUTO EXPRESSÃO**

## **HIERARQUIA DAS NECESSIDADES APLICADA AO EMPRESÁRIO CLIENTE**

**NECESSIDADES BÁSICAS OU CONFORTO HUMANO:** por este primeiro sistema, Maslow integrou diferentes necessidades fisiológicas, entendendo que se a pessoa estiver nelas fixadas, não se libera para as próximas necessidades. As necessidades fisiológicas podem ser apresentadas como sendo: respiração, sede, fome, evacuação, ciclo atividade-repouso, equilíbrio térmico, fuga à dor e sexo. Maslow defendeu a tese de que aquela pessoa que esteja priorizando o atendimento a este sistema de necessidades básicas, ela está fixada na manutenção da sobrevivência humana. Enquanto tal, não se disponibiliza a procura de outras necessidades de nível psicossocial mais elevado. Façamos uma transposição para a vida de um empresário:

Muitos dos empresários, assim se fizeram como opção de uma fonte de renda para manutenção de sua sobrevivência, motivados pela falta de outras alternativas. Quando se vê ameaçado pela impossibilidade de cumprir seus objetivos, solicita ajuda buscando atendimento individual ou não, no Sebrae.

Um exemplo destas necessidades aplicadas à empresa seria: Se o fluxo de caixa acusa desequilíbrio entre a receita e a despesa, e se essa situação se mantém por algum tempo, o empresário sabe que deverá tomar alguma decisão. Reduzir os custos e adotar estratégias de aumento de receita. Mas os resultados não vêm imediatamente e a empresa encontra-se comprometida em sua sobrevivência.

**NECESSIDADE DE SEGURANÇA E ORDEM:** este sistema pode ser compreendido como sendo a necessidade de sentir-se seguro e tranquilo de que as necessidades básicas serão atendidas no curto e médio prazo. Estarão dentro desse contexto preocupações relativas à saúde, segurança no trabalho e no emprego, riscos inerentes ao trabalho e aos empreendimentos pessoais. Aquele empresário que se encontra situado neste sistema de necessidades, nele está pelo amorismo de não possuir um projeto de negócios, não compreender os conceitos mínimos de gestão e mercado, buscando encontrar soluções para garantir sua subsistência no presente e no futuro. Ocorre que todo esse despreparo impacta na sua segurança e na competência empresarial.

Tanto àquele cliente que pretende vir a ser um empresário ou àquele que já o é, esta necessidade se impõe de igual maneira. Problemas diferentes ou iguais podem ocorrer aos dois tipos que procuram o atendimento presencial do Sebrae. Ambos poderão apresentar os seguintes problemas:

**Empresário potencial:** Poderá comparecer, para minimizar a sua insegurança ao formalizar o seu negócio, solicitando informações de como deverá fazê-lo e se o ramo escolhido é viável. Para além das informações, poderá apresentar a expectativa de obter do Sebrae recursos financeiros para tal. Fato é que a desinformação produz certa desordem, ainda que mental, sobre a realidade, o que lhe gera insegurança.

**Empresário atual:** Poderá demandar do Sebrae liberação de crédito ou ajuda financeira, para sanear dívidas ou para alavancar investimentos. Naturalmente chega com expectativas de solução e, no mais frequente das vezes, encontra-se despreparado para a compreensão da realidade que está vivendo ou de sua real necessidade. Exemplo: Há empresários cuja natureza do negócio é boa, mas o modelo de gestão não lhe confere estabilidade, quer pela falta de planejamento, quer pela provisão de capital de giro. Aí se encontra a sua real necessidade: melhorar esses aspectos. Colocar recursos financeiros em uma gestão temerária poderá agravar a situação.

**NECESSIDADE DE ASSOCIAÇÃO E AFILIAÇÃO:** De acordo com o autor Maslow, aquelas pessoas que se encontram atendidas nas necessidades anteriores, passam a buscar o suprimento desta necessidade, que se traduz pela busca de amizade, de inclusão social, do amor e de atitudes solidárias. Esta necessidade inclui elementos do que estamos denominando de *atendimento*. O cliente, ao ser recebido pelo atendente, espera ser acolhido, respeitado e compreendido.

Quando esta necessidade se impõe, afeta essencialmente a vida da empresa e do empresário. Para se ter uma empresa inclusa no mercado, assim sendo, bem acolhida pelos clientes, o empresário deverá estar atento às estratégias de inserção no universo de negócios.

Com alguma frequência, chega um pretense empresário com intenção de constituir a sua empresa, porém, sem foco no mercado ou ramo de negócio a que pretende ingressar. Por outra forma, o empresário já constituído, poderá ao longo dos anos, por motivos diversos, ter perdido a noção e ou a conexão com o seu segmento de mercado. Como a sua empresa não apresenta resultados, minimamente satisfatórios, acredita que a solução seja obtenção de empréstimo para revitalizar sua empresa. Tal solução poderá piorar suas condições, já que a causa principal não se encontra na revitalização financeira, mas na reinserção no mercado.

A necessidade de empréstimo é percebida por ele, mas não é a real necessidade. Ele desaprendeu as competências da conquista e manutenção de clientes. É necessária, ao empresário, sua reinclusão no mercado, desenvolvendo atitudes sociais e estabelecendo relações produtivas e rentáveis. Contudo, é possível que ele não tenha consciência disso.

**NECESSIDADE DE PRESTÍGIO:** Esta necessidade pressupõe a superação da necessidade anterior. Agora, a Necessidade de Prestígio dá foco à demanda, não apenas da aceitação e da inclusão na sociedade ou no mercado, mas no reconhecimento. As pessoas, bem como as empresas, querem ser vistas como admiráveis, distintas e especiais. Não gostariam de ser vistas apenas como pessoas normais naquilo que fazem. Na pessoa do *cliente*, frequentemente apresenta elementos desta necessidade.

Na maioria das vezes muitas são aquelas pessoas que se contentam em fazer parte de uma comunidade empresarial, seja como um analista, um técnico, um gerente. Em relação a presente necessidade de prestígio, a escolha de ser empresário advém de um projeto de distinção do modo de ser e de ser reconhecido. Agora, esta necessidade o estimula a ser autônomo e independente de outras pessoas, hierarquias e organizações. Muitos preterem o emprego para se dedicarem a uma iniciativa privada, ainda que isso lhe traga horas extras e trabalhos em final de semana. Ele tem a pretensão de ser dono de si mesmo, de conduzir a sua própria vida e a sua história. Com muita frequência gostaria de ser percebido como um homem ou uma mulher “que se fez”.

No entanto, não é infrequente, experimentar uma ênfase acentuada no viés desta necessidade, exagerando em seu acento. Um exemplo que poderíamos oferecer consiste: imaginemos um empresário que sonha em ser reconhecido e aplaudido socialmente, como vitorioso, conquistador, tendo superado estágios de muita pobreza, realidade do seu passado. Como forma de acelerar a promoção de seu status social, antecipa a realização de investimentos em sua imagem pessoal, tal como casa, carro, promoção de festas, quando na realidade a sua empresa não lhe oferece o suporte para tal.

Do ponto de vista essencialmente empresarial, as empresas buscam ocupar as melhores posições no seu segmento de mercado, distinguindo-se de outras mais, obtendo o reconhecimento público e premiações. Naturalmente, uma empresa não tem desejos nem aspirações que não sejam uma manifestação do empresário ou dos empresários.

**NECESSIDADE DE AUTORREALIZAÇÃO E AUTO EXPRESSÃO:** Este é um estágio de excelência na satisfação das pessoas. Ela decorre da realização de conquistas e superação de desafios, que o trabalho ou a vida lhe impõe. Pressupõe-se que os clientes dos atendimentos, buscam nele a superação de problemas ou obstáculos que dificultam a realização de seus projetos e desafios.

Este sistema de necessidades nunca se conclui. Superados alguns desafios, ele ciclicamente se renova, buscando novos exercícios que impõem às pessoas novos desafios e novas provas à competência pessoal.

O empresário que se estabelece nas condições desta necessidade, almeja conseguir realizar algum projeto através do qual manifeste o seu valor pessoal. Enfrentar algum desafio, que promova em si mesmo, por meio da superação, elevada autoestima. Nesse caso, a empresa é seu projeto. É através dela que busca consumir a sua autorrealização e auto expressão.

Pode ocorrer que um pretendente a empresário ou um empresário atual mostre-se afoito com foco em seus desejos de autorrealização, pretenda realizar saltos que o mundo dos negócios, frequentemente não dá. Em decorrência, encontra-se em situações de dificuldades financeiras. Imaginando que a obtenção de crédito, a qualquer custo, possa significar uma boa solução. Então, assume compromissos que extrapolam as possibilidades empresariais.

Sendo assim, se consegue atender ao seu intento, o seu entusiasmo que originou o seu endividamento, poderá alimentá-lo na mesma direção, pois terá perdido o senso do limite. “*O que dá para rir, dá para chorar*”.

Assim, poderá ocorrer que sua expectativa, ao chegar ao atendimento, não seja correspondida. No entanto, um atendimento competente, traduzido por um relacionamento habilidoso da parte do atendente, poderá possibilitar ao empresário deixar o estabelecimento, com a ajuda que não esperava receber, mas com o sentimento de satisfação.

## FATORES INTERVENIENTES AO PERFIL DO CLIENTE



As variáveis, além das necessidades anteriormente apresentadas, que devem ser consideradas como relevantes no diagnóstico do perfil do cliente e caracterização da demanda, serão expressas a seguir. O atendente, com o passar do tempo, irá intuitivamente diagnosticar alguns aspectos possíveis de impactar o comportamento do empresário cliente durante o atendimento. Estas são as variáveis relevantes, dentre outras possíveis:

### EXPECTATIVAS

### VALORES

### CRENÇAS

### SENTIMENTO

**EXPECTATIVAS:** A expectativa é compreendida como sendo o grau de probabilidade percebido por uma pessoa, para atingir um objetivo que possibilite a satisfação de uma determinada necessidade, a partir de suas experiências anteriores. A expectativa se conjuga com outro fator que é a *disponibilidade*. A disponibilidade é a percepção que a pessoa tem da relativa acessibilidade a um objetivo pretendido.

A conjugação favorável desses dois fatores disponibiliza energias que geram comportamento de busca. Assim sendo, à medida que o cliente alimenta a expectativa de obter ajuda, e vai percebendo a disposição do atendente e a disponibilidade de informações e recursos ao ser atendido, ele aumenta suas energias e sua motivação na busca do apoio pretendido.

**VALORES:** São balizadores de comportamentos aprendidos no início da vida, ocupando papel importante na estrutura cognitiva e psíquica do indivíduo. São adquiridos de instituições integrantes da sociedade: família, sistemas educativos, econômicos, políticos, religiosos e culturais. A introspecção de valores se dá pela socialização, processo pelo qual uma

pessoa influencia a outra. Os valores sinalizam se um comportamento é ético, adequado, válido ou útil. Servem para automatizar decisões de natureza atitudinal e comportamental, sempre que nos deparamos com uma situação que necessitamos avaliá-la como boa ou ruim, adequada ou não adequada, moral ou imoral.

Pois bem, em circunstâncias de *atendimento*, o atendente buscará perceber os valores internalizados pelo cliente. Não é uma questão óbvia nem fácil, mas ao se aproximar, tanto quanto possível desses referenciais, eles serão úteis no diagnóstico de tendências do cliente, considerando o seu histórico, suas experiências e estrutura de valores detectados, no curto espaço do atendimento disponível.

**CRENÇAS:** As crenças estão alinhadas com os valores, porém, emprestando-lhes um caráter de complexidade. Crenças são conjuntos de valores organizados em um sistema subjetivo e supostamente coerente, admitido como verdadeiro.

Alguns provérbios refletem sistemas de crenças: “Deus ajuda a quem cedo madruga”, “Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”, “Água mole em pedra dura, tanto bate até que fura”. Cada qual dessas frases reflete uma ampla filosofia de vida com decorrências comportamentais.

Examinar de forma sutil as crenças do cliente poderá ser útil em um diagnóstico rápido e preliminar. No entanto, é relevante ao atendente refletir o quanto as crenças de um cliente o reforça ou o agride. No momento em que toma conhecimento desse confronto de crenças, o atendente poderá tomar consciência de sua disposição para com o atendimento.

**SENTIMENTO:** O sentimento é um fenômeno e uma experiência interior subjetiva que se dá a conhecer pela manifestação. É um estado psíquico que representa o epicentro de toda a existência do ser humano. O sentimento reflete o impacto que a realidade externa produz no âmago da pessoa. Os sentimentos nascem do contato que a pessoa tem com a realidade exterior, quer seja o ambiente, a natureza, pessoas, grupos e a consciência de si mesma. Estar em contato com sua experiência interior favorece a compreensão de seus comportamentos ou antecipa aqueles que hão de vir. Refletir sobre sua experiência interior, identificando diferentes sentimentos experimentados, pode favorecer a compreensão de um comportamento manifesto, ou a se manifestar. Exemplos de sentimentos: alegria, tristeza, dúvida, incerteza, insegurança, confiança, angústia, esperança.

Se o atendimento favorece e possibilita ao empresário cliente manifestar o que está sentindo diante da realidade da empresa, ou em relação a si mesmo, ele poderá melhor se apropriar da ajuda que está recebendo. Se por uma hipótese, o atendente buscar traduzir os sentimentos do empresário e obtiver sucesso, provavelmente promoverá os sentimentos decorrentes da empatia e confiança.

## COMPORTAMENTOS DISFUNCIONAIS DO EMPRESÁRIO



Algumas atitudes e certos comportamentos de potenciais ou atuais empresários, apresentam-se como disfuncionais para a eficácia empresarial. Faremos a seguir lembranças de tais comportamentos e suas origens, para melhor compreensão do *atendente*.

**1. A QUESTÃO DO LIMITE:** por questões de cultura de época, os pais migraram da severidade à liberação. Assim, são muitas as pessoas que cresceram sob a falta de limites. Nunca internalizaram o hábito do autocontrole. Então, no processo de empresariamento, o empresário que padece desta característica, lida mal com a escassez de recursos, quer materiais, financeiros ou tecnológicos. Assim, com muita facilidade, entra no endividamento sem o prévio exame dos custos de sua manutenção e das vantagens comparativas com as receitas que terá.

**2. EGO EXPANDIDO:** por terem experimentado acentuadas carências em suas necessidades, ao ingressarem no mundo dos negócios, tão logo se apresentam os resultados, iniciam investimentos no atendimento pessoal em detrimento da empresa. Ou seja, investimentos em casa própria, sítios, caminhonetes, vestuários, viagens, lazer, e outros de satisfação pessoal ou projeção social.

**3. ANSIEDADE E TENSÃO:** Por terem sido adiados no atendimento de seus desejos e necessidades, não conseguem se administrar nos tempos de espera. Assim sendo, em diferentes situações de atendimento, ou promovem comportamentos de espertezas para burlar a ordem de prioridade, ou apresentam comportamentos de nervosismo e ansiedade.

**4. AVERSÃO À PERDA E EVITAÇÃO AO RISCO:** Experiências de perda no passado que levaram à escassez de suprimentos de necessidades, atualmente podem se manifestar pela evitação ao risco, interferindo em características de um empreendedor eficaz.

**5. SENTIMENTO DE ONIPOTÊNCIA:** Já foi dito que o passado compõe a história pessoal. Alguns empresários, por terem passado por experiências bem sucedidas, perdem o senso do risco. Em decorrência disso, perdem o senso dos limites e a percepção de suas limitações pessoais. Quando isso ocorre, entram no estágio de fragilidade ante as ameaças previsíveis ou imprevisíveis, ainda que de pequena intensidade.

**6. TRAVAMENTO E PROCRASTINAÇÃO:** Alguns potenciais empresários ou já estabelecidos apresentam um perfil de travamento ou procrastinação. O travamento caracteriza-se pela dificuldade ou impossibilidade de decisão. Ainda que se lhe apresentem alternativas e prioridades, não conseguem fazer uma escolha. Em consequência disso, advirá a procrastinação, que consiste no permanente adiamento da decisão anteriormente não tomada, muitas vezes chegando à perda de oportunidades surgidas.

**7. OTIMISMO INGÊNUO:** Algumas pessoas apresentam-se como candidatos a futuros empresários, mostrando-se muito confiantes no seu possível sucesso. No momento em que, no atendimento, expõem a sua história, sugerem uma educação protecionista, que lhe emprestou um lado “cor-de-rosa” do mundo, faltando-lhe sustentação de informações válidas e úteis, que venham compor o seu projeto. Desta maneira, o otimismo desinformado caracteriza um perfil de ingenuidade. Tal ingenuidade oferece riscos a projetos e a decisões imaturas.

**8. PESSIMISMO CONTUMAZ:** Assim se caracterizam aqueles que apresentam uma ideia, um projeto, mas em sua sequência já se contrapõem, sugerindo que há muito pouca probabilidade de se concretizar ou de dar certo. Apoiam-se em exemplos empresariais frustrantes. Então, diante da apresentação de diferentes alternativas, sugestões, recursos, sempre terão a argumentação contrária. Este perfil caracteriza-se por alguém muito pouco capaz de correr riscos e de ausência de elementos do empreendedorismo.

Estes são alguns perfis originados de histórias que retratam expectativas, valores, crenças e sentimentos, que moldam atitudes e comportamentos. O atendimento lidará de forma a facilitar uma nova forma de pensar, um novo jeito de agir e reagir diante da realidade apresentada pelo demandante da ajuda. O *atendente* então se caracteriza como um Agente de Mudança e Desenvolvimento, o que o dignifica naquilo que faz.



Ao entrevistar o cliente, o atendente deve estar atento às características empreendedoras com as quais ele se apresenta. Será importante estar atento às manifestações de sinais de empreendedorismo. Diferentes são as atitudes e comportamentos que poderão sinalizar um perfil indicativo de empreendedor. Como, por exemplo: a aproximação determinada do cliente para o atendimento; postura ereta e desenvoltura na fala; iniciativa de cumprimentos e início do contato. Para além dessas manifestações, há que se considerarem as manifestações biográficas do cliente, como, por exemplo: o que fazia ou faz, atualmente; qual a profissão do pai e da mãe; manifestações empreendedoras na escola, no bairro, na família, e em outros contextos; como foi o início de sua atividade empresarial, ou ainda, como visualiza e concebe a deflagração de seu futuro negócio.

Durante o contato, ainda que por pouco tempo, importante será o atendente observar as manifestações dos indicadores de maturidade que coincidem com as características eminentemente empreendedoras, expressos por Chris Argyris. Tais características são expressas delineando o perfil do empreendedor:

**1. ATIVO OU PROATIVO:** Aquele que manifesta disposição para a ação, que está apto para agir e atuar, que se encontra em estado de prontidão, vivo, ágil, rápido e enérgico, participante e influente.

**2. INDEPENDENTE:** Diz-se da pessoa autônoma, que recorre aos seus próprios meios, que se basta, que recusa a sujeição e a dependência de outrem, senhor de suas próprias decisões, livre de comandos, decisões e vontades alheios, de livre iniciativa.

**3. CAPACIDADE DE COMPORTAR-SE DE DIFERENTES E VARIADAS MANEIRAS:** A pessoa que possui tal característica é aquela que conseguiu ruptura com a mesmice, intolerante para com a rotina, provida de recursos sócio-psicológicos para criar e encontrar soluções, diante de barreiras impeditivas aos seus objetivos e metas.

**4. MOTIVADO INTENSA E PROFUNDAMENTE:** Estar motivado intensa e profundamente implica em manifestar atitudes e comportamentos comprometidos com uma causa, com crenças, esperanças que lhe traduzem vitalidade, energia e empolgação.

#### **5. AMPLA PERSPECTIVA DE TEMPO – PASSADO, PRESENTE**

**E FUTURO:** Ser dotado dessa característica implica em ter uma visão sistêmica, compreendida pela aprendizagem das experiências do passado, traduzidas na sabedoria de viver o presente e de se inspirar pelo futuro. Em outras palavras, caracteriza o domínio estratégico da realidade, amplitude de visão que possibilita decisões amadurecidas.

#### **6. POSIÇÃO IGUAL OU SUPERIOR NAS RELAÇÕES:**

Assumir uma posição de igualdade, junto a seus interlocutores, implica no amadurecimento de sua autopercepção, autoapreciação e autoestima. Tal condição permite o encorajamento do diálogo, da proposição de ideias, de projetos, de soluções e sugestões em um contexto interpessoal e grupal. O autor, Chris Argyris, admite que esta condição seja a mais saudável. No entanto, na hipótese de se estabelecerem relações que pressuponham a inferioridade, que então se faça a opção por uma posição de superioridade.

#### **7. CONSCIÊNCIA E CONTROLE DO EU:**

Ter consciência de suas próprias possibilidades significa aceitar profundamente suas potencialidades e suas limitações. Isso traz consequências positivas, minimizando a ingenuidade, reduzindo o sentimento de superestima, possibilitando um comportamento maduro distanciado da inibição e de exageros de extravasão. Esta característica evita o autoengano.

#### **8. PERCEPÇÃO AMPLA DA REALIDADE:**

A percepção ampla da realidade faz com que a pessoa não se alimente de ilusões e apegue-se aos parâmetros da crua realidade dos fatos, dos números e do cotidiano. Normalmente conhecida pela praticidade e pela experiência, a pessoa tende a teorizar menos e ater-se às possibilidades que a realidade lhe evidencia, o que lhe caracteriza certa impaciência para com especulações.

As características expressas sobre indicadores ideais de empreendedorismo, encontráveis numa mesma pessoa já foram expressas. Bem se sabe que o ideal do empreendedorismo não se encontra nos clientes que demandam atendimento do Sebrae. Tais indicadores foram expressos como referenciais, servindo como um norte ao atendente, sobretudo no quesito que hora sugerimos:

O atendimento e o atendente não devem primar por orientações restritivas apoiando-se no “não pode”, “não deve”, “está errado”, “está contraindicado”. As orientações que advirão do atendimento devem se preocupar a não produzir um desestímulo, um desencorajamento às características empreendedoras. Excessos de recomendações e ponderações fundados nos riscos empresariais poderão amedrontar o empresário ao invés de estimulá-lo a enfrentar os desafios empresariais.

O atendimento poderá primar por interrogações ao invés de afirmativas, do tipo: “Você acredita ser esta a melhor alternativa?”; “Você levantou alguma outra causa para as dificuldades existentes?”; “Já fez uma pesquisa sobre um empréstimo menos oneroso?”

## CONSIDERAÇÕES GERAIS



O presente estágio trata da interação eficaz entre o atendente e o cliente. Da qualidade desse relacionamento resultará a melhor receptividade ao atendimento que está sendo proposto. O atendimento, com alguma frequência, defrontará com comportamentos de resistência, de dúvida e de descrença por parte do cliente. Ao atendente caberá facilitar ao cliente:



A adoção de um novo jeito de pensar



A aceitação de novas crenças



A absorção de uma nova forma de se comportar



A consolidação de novos hábitos



A frequência da celebração de conquistas

Do atendente se esperará competências de facilitação a processos de decisão do cliente, que o distanciem de algumas condutas frequentes que retardam ou limitam o seu desenvolvimento, impedindo-o de se liberar para o empreendimento. Assim, buscará o atendente através de abordagens de respeito e consideração, promover no cliente a abertura e a confiança para que receba a ajuda que lhe está sendo oferecida, com menor reserva e resistência.

A mudança sugerida ao cliente poderá ser percebida como tendo sido acolhida, quando:

O cliente deixou de perceber a mudança como fato gerador de “prejuízo”, disponibilizando-se para experimentar uma outra forma de pensar e agir, distanciando-se da postura de defensividade.

O cliente, em sua reflexão, consegue formular ganhos ao adotar uma nova forma de pensar e de agir, criando acessibilidade à experimentação de novos modelos, métodos e estratégias de operar o seu negócio.

Com o passar do tempo, admite-se a possibilidade de que o atendente deflagre um novo fundamento para promover a facilitação e a ajuda: **ao aprender a ajudar, acabe aprendendo a como aprender.**

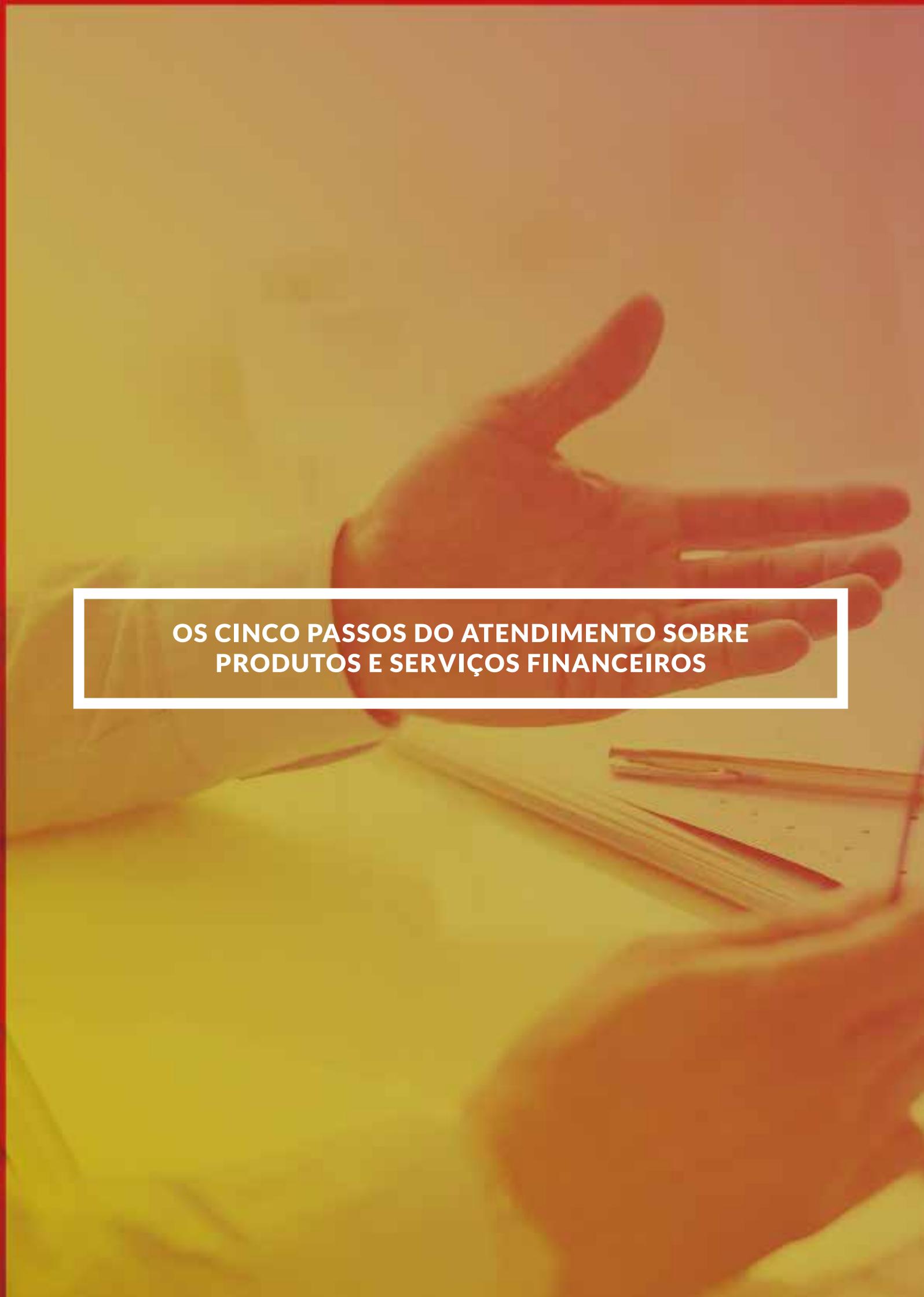


A close-up photograph of a person's hand holding a pen over an open notebook. The scene is bathed in a warm, golden-yellow light, creating a soft and focused atmosphere. The text 'ESTÁGIO II' is overlaid in the center in a clean, white, sans-serif font. The background is slightly blurred, emphasizing the hand and the writing instrument.

# ESTÁGIO II

A hand is shown holding a pipette, dispensing liquid into a test tube. The scene is set in a laboratory with various glassware and equipment visible. The image has a warm, reddish-orange color cast.

**INFORMAÇÕES  
VÁLIDAS E ÚTEIS**

A hand holding a pen over a document, with a white box containing text overlaid on the image. The background is a warm, orange-toned photograph of a hand holding a pen over a document. The text is centered within a white rectangular box.

**OS CINCO PASSOS DO ATENDIMENTO SOBRE  
PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS**



1° Passo  
IDENTIFICAÇÃO  
DO CLIENTE

1° Passo  
QUALIFICAÇÃO  
DA DEMANDA

3° Passo  
SISTEMA  
FINANCEIRO  
E OS PEQUENOS  
NEGÓCIOS

4° Passo  
ACESSO A  
RECURSOS  
FINANCEIROS

5° Passo  
PRODUTOS  
E SERVIÇOS  
DO SEBRAE





# IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

|





## 1º Passo

### IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

O Sebrae tem como público-alvo diferentes segmentos que compõem o universo do empreendedorismo, destacando-se entre eles, pessoas que ainda estão pensando em montar o seu próprio negócio, atuais microempreendedores individuais – MEI, empresários de microempresas - ME, e empresários de empresas de pequeno porte – EPP.

Cada um desses clientes possui características e demandas específicas, portanto, é de fundamental importância saber distingui-los e que dar atendimento diferenciado e específico para cada um deles.

É importante salientar que as classificações abaixo foram feitas com base no comportamento mais comumente observado de cada tipo de cliente. Essa classificação não é inflexível, uma vez que algum cliente pode apresentar características e demandas bem diferentes das normalmente observadas no seu segmento.

#### POTENCIAL EMPRESÁRIO



É aquele que busca informações básicas sobre ramos de atividades diversas ou sobre determinado tipo de negócio em que está interessado. Geralmente, não tem vivência empresarial. É comum ele perguntar: “Qual é o melhor negócio para investir?”

A resposta a essa pergunta deve ser dada por ele mesmo. São atribuições do atendente: 1) repassar informações sobre tendências do mercado; 2) levar o empresário a refletir sobre a dinâmica de funcionamento dos diversos ramos de atividade de negócios; 3) expor sobre o perfil empreendedor necessário para ter sucesso no mundo empresarial.

É relevante identificar o principal motivo que está levando essa pessoa a empreender: se por necessidade ou se por oportunidade.

Com relação às questões financeiras e de acesso ao crédito, ele normalmente quer saber qual será o montante necessário para o empreendimento, a possível rentabilidade do seu futuro negócio e, principalmente, como obter recursos financeiros para o investimento inicial.

É comum ele perguntar se o Sebrae também oferece crédito para empreendedores. Neste caso, é importante deixar claro que o Sebrae não é instituição financeira e não está autorizado pelo Banco Central do Brasil a emprestar dinheiro. Bem como esclarecer que o papel do Sebrae sobre acesso aos serviços financeiros é contribuir para a aproximação dos empresários junto às instituições financeiras e facilitar o acesso ao crédito e demais serviços financeiros, por meio do repasse de informações e orientações.

É importante salientar que o candidato a empresário se difere daquele que exerce atividade empresarial na informalidade. Este é tratado pelo sistema financeiro tradicional como pessoa física.

Você deve destacar para o candidato a empresário os seguintes aspectos:

### Plano de Negócio

A importância de planejar bem o futuro empreendimento empresarial deve ser enfatizada. O Plano de Negócio é uma ferramenta indispensável para aquele que pretende vir a ser um empresário. Ao receber capacitação e orientação para a montagem deste instrumento, o candidato a empresário terá a oportunidade de aprofundar o conhecimento sobre o ramo de atividade escolhido, organizar suas ideias e ações para empreender com segurança e obter respostas com relação a duas questões financeiras básicas: o **valor do investimento inicial** e o **desempenho financeiro estimado** (lucratividade, rentabilidade, prazo de retorno do investimento etc.).

### Recursos financeiros próprios

O candidato a empresário deve ser orientado a, sempre que possível, utilizar recursos próprios para iniciar seu empreendimento. Seja pela dificuldade de acesso ao crédito em instituições financeiras para empresas recém-constituídas, seja para não incorrer em despesas financeiras e desnecessárias, geradas por operações de crédito.

### Recursos financeiros de bancos

O atendente do Sebrae não é a pessoa credenciada para afirmar se o candidato a empresário terá acesso ou não ao crédito bancário. A orientação a ser dada é que ele procure inicialmente a instituição financeira com que mantém relacionamento bancário e outras que existam na sua localidade para obter maiores esclarecimentos, quanto ao acesso às linhas de crédito específicas. Cabe esclarecer que, normalmente, os bancos liberam créditos com base no histórico de relacionamento com os seus clientes, nas informações cadastrais das empresas e dos sócios e nas garantias oferecidas. Diante disso, normalmente, para uma empresa nascente a possibilidade de obter crédito imediato é menor.



O Microempreendedor Individual – MEI, é o formato jurídico, que visa tirar da informalidade milhões de empreendimentos e trabalhadores, trazendo-os para a economia real, de forma legalizada por meio de um CNPJ, proporcionando melhores condições para constituir e fazer prosperar a atividade, facilitando o acesso a serviços financeiros, emissão de nota fiscal e o acesso a novos mercados (empresas e órgãos públicos).

O MEI é enquadrado no Simples Nacional, isento dos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, COFINS, IPI e CSLL). Deverá pagar apenas um valor mensal fixo, que será destinado à Previdência Social, ao ICMS ou ao ISS, que deverá ser pago por meio do Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), emitido através do Portal do Empreendedor.

No intuito de fazer um atendimento com excelência, é importante que o atendente se atualize sobre como o MEI se comporta em relação aos serviços financeiros, o que possibilitará uma orientação mais personalizada e eficaz.

### GESTÃO

A maioria dos Microempreendedores Individuais carecem de informações básicas quanto à gestão de seus empreendimentos e de acesso aos serviços financeiros.

Em geral, as empresas possuem controles bastante informais, o que dificulta o levantamento de informações pelos bancos, apurar os custos e o resultado reais, bem como saber se há aumento do endividamento da empresa.

**Uma gestão financeira eficiente pode alavancar o negócio sem necessidade de endividamento bancário. O atendente deve orientar seu cliente sobre a importância de planejar seu empreendimento e elaborar controles financeiros. O Sebrae possui uma série de treinamentos adequados ao MEI que podem ajudá-lo a obter melhores resultados em sua empresa.**

**Ao abordar sobre o sistema financeiro, o atendente deve ficar atento à linguagem a ser utilizada e a desmistificação do tema, esclarecendo os pontos positivos e cuidados que se devem tomar ao contratar os produtos e serviços financeiros.**

**A falta de informação e conhecimento sobre os serviços financeiros dificulta a utilização adequada às necessidades da empresa. Entender o mercado e como é a gestão da empresa, devem fazer parte do levantamento de informações pelo atendente junto ao seu cliente, para qualificar melhor a demanda e orientar de forma assertiva e necessária sobre os serviços financeiros.**



## EMPRESÁRIO DE MICROEMPRESA - ME

Normalmente, é o cliente que busca o Sebrae para tentar melhorar o desempenho da sua empresa. Ou seja, ele costuma buscar ajuda no Sebrae para resolver problemas relacionados ao descontrole financeiro, perda de mercado, baixa produtividade e lucratividade. É comum ouvir do empresário de microempresas que ele não consegue “enxergar” o lucro do seu negócio.

Com relação ao acesso aos serviços financeiros, ele demonstra estar muito interessado em obter crédito, acreditando que se conseguir colocar dinheiro novo na empresa, conseguirá sanar todos os seus problemas.

Com habilidade e sensibilidade, você deve prestar as seguintes orientações:

## Origem do descontrole financeiro e dos demais problemas da empresa

O empresário deve ser levado a identificar quais são os motivos reais que estão levando ao descontrole financeiro e aos demais problemas na gestão do seu empreendimento. As causas podem ser as mais diversas: compras inadequadas, esforço de venda insuficiente, inadimplência elevada, gastos excessivos, pouco investimento em capacitação, falta de conhecimento sobre tendências do mercado, falta de planejamento e outros.

## Importância da gestão financeira

Para ter maior controle sobre o desempenho do seu negócio, o empresário deve ser orientado a investir tempo e esforço na busca de capacitação. Você deve ter em mente o portfólio de produtos e serviços do Sebrae que se aplique à necessidade do cliente.

## Crédito não é remédio para má gestão

Caso as causas primordiais das dificuldades financeiras da empresa não sejam sanadas por meio de implantação de instrumentos de controle e da adoção de medidas corretivas rigorosas, de nada vai adiantar tomar crédito. Ele pode, inclusive, agravar a situação da empresa, uma vez que o dinheiro novo injetado tende a “sumir” em função da desorganização original.

## Outros serviços financeiros

O cliente do Sebrae deve ser informado acerca de que, além do crédito, as instituições financeiras disponibilizam outros produtos e serviços financeiros que podem ajudá-lo a resolver problemas de gestão do seu negócio. Por exemplo, administrar as vendas a prazo utilizando a cobrança bancária e o recebimento por meio de cartão de crédito, pode contribuir para reduzir a inadimplência.

## EMPRESÁRIO DE EMPRESA DE PEQUENO PORTE - EPP



É o cliente que já tem o seu negócio estabelecido e em crescimento. Não costuma frequentar os pontos de atendimento do Sebrae, mas quando o faz, busca informações sobre inovações tecnológicas, diferenciais mercadológicos, novos públicos e produtos além do treinamento para aperfeiçoamento gerencial. Atualmente, o Sebrae possui programas específicos para esse público, como Sebrae Mais e SebraeTEC. Portanto, é importante que você tenha informações atualizadas sobre esses e outros programas do Sebrae direcionados a empresas que estão consolidadas no mercado e em fase de crescimento.

Em função dessas necessidades, ele busca informações sobre produtos e serviços bancários mais sofisticados, como seguros, previdência privada, meios eletrônicos inovadores de pagamento, capital de giro e também acesso ao crédito para investimentos, visando à modernização e expansão do seu empreendimento.

Para esse tipo de cliente, as informações sobre serviços financeiros devem ser mais aprofundadas, baseadas em conhecimento adquirido pelo atendente por intermédio das instituições financeiras, nas fontes de consulta do próprio Sebrae, na internet e nos eventos de capacitação interna.

Com relação ao crédito, questões como limite de crédito, garantias reais e pessoais, informações cadastrais e patrimoniais, fontes de recursos de longo prazo e com período de carência e capital de risco, entre outros, devem ser abordados. Deverão ser feitas ressalvas de que todos os temas referentes a acesso ao crédito serão tratados diretamente com as instituições financeiras, uma vez que não cabe ao Sebrae dar respostas definitivas às demandas de crédito pelos clientes, o que é pertinente somente aos bancos.

### **PRINCIPAIS COMPORTAMENTOS DOS EMPRESÁRIOS NO SISTEMA FINANCEIRO**

A partir dos resultados de estudos e pesquisas e da experiência e relatos de consultores e atendentes, é possível identificarmos comportamentos comuns aos empresários de pequenos negócios, no relacionamento com o sistema financeiro. A intenção é que, a partir das informações apresentadas você esteja melhor preparado para atender às demandas e necessidades dos clientes do Sebrae.



## MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Praticamente todos os empresários de pequenos negócios se relacionam com o sistema financeiro, mesmo que apenas na conta pessoa física

Normalmente os empresários acabam misturando as movimentações das contas bancárias pessoa física e jurídica. Não é recomendado que isto aconteça, mas, como é um comportamento comum, é importante que ele saiba de onde e para onde está indo o dinheiro da empresa.

Grande parte dos pequenos negócios financiam seus empreendimentos com recursos próprios ou através de recursos de fornecedores

Muitos desconhecem o conceito de crédito e acabam se financiando através de recursos mais onerosos, como cheque especial, por exemplo

A aceitação de cartão pode permitir aos bancos compreenderem melhor o fluxo financeiro das empresas e determinar limites mais adequados às necessidades dos empresários.



## MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS

Os MEIs possuem algumas especificidades e por isto, cabe destacar:

Normalmente, os MEIs se relacionam com sistema financeiro na pessoa física, este tipo de comportamento acaba dificultando a análise do banco no momento em que o empresário busca por um limite de crédito.

A maioria dos MEIs desconhece a existência de linhas de crédito pessoa jurídica

Os MEIs acabam demandando mais serviços financeiros, como maquininhas de cartão, do que crédito, propriamente dito

Geralmente, os MEIs utilizam cartão pessoa física para concentrar gastos pessoais e da empresa. Devido ao pouco relacionamento com o sistema financeiro, eles acabam não conseguindo limites que atendam às suas necessidades enquanto empresa, e utilizam do limite disponível na pessoa física para se financiar.

Se comparadas às classes da população brasileira, o MEI se relaciona com o sistema financeiro de forma semelhante à classe B





QUALIFICAÇÃO  
DA DEMANDA







## 2º Passo

### QUALIFICAÇÃO DA DEMANDA

Ao identificar o tipo de cliente que procura o Sebrae, fica mais fácil diagnosticar sua real demanda, para indicar uma adequada solução.

Assim, antes de dar respostas rápidas, você deve ouvi-lo atentamente e formular perguntas que lhe ajudem a esclarecer o assunto que está sendo apresentado por ele. Tente perceber quais os reais motivos que o levaram a procurar o Sebrae.

Quando a demanda for por orientações relacionadas a serviços financeiros, verifique se o empresário tem problema de gestão empresarial ou se a questão é realmente financeira. As principais demandas são:

#### PRIMEIRO ACESSO A SERVIÇOS E PRODUTOS FINANCEIROS



Normalmente quem pretende empreender (Potencial Empresário) ou acabou de montar um negócio necessitará de uma instituição que ofereça soluções financeiras para seu empreendimento como por exemplo, conta corrente empresarial, talão de cheques e cartão de crédito.

A utilização desses serviços é o primeiro passo para fortalecer o relacionamento da empresa com o banco. É a partir daí, que o banco terá uma melhor visão do negócio e poderá oferecer, com o tempo, outros produtos mais sofisticados e até linha de crédito para o crescimento da empresa.

Orientar o empresário sobre alguns detalhes pode facilitar o seu dia a dia na hora de escolher o banco, no qual irá concentrar as finanças da empresa como, por exemplo:

**Procurar saber** sobre os bancos públicos, os bancos privados, as cooperativas de crédito e as instituições de microcrédito. Eles possuem formas diferentes de atuar com as empresas e isso pode ser um diferencial para o negócio.

**Ter fácil acesso** à agência caso precise tratar de assuntos pessoalmente, pois isso pode evitar custos com locomoção, além da perda de tempo na hora de realizar algumas transações;

**Disponibilidade para realizar** transações à distância, pelos caixas de autoatendimento, telefone e até celular;

**Se o empreendedor** já é correntista como pessoa física em algum banco, verificar as condições que ele oferece como empresário, antes de procurar outra opção;

**Comparar os custos** dos serviços oferecidos pelos bancos e verificar quais são gratuitos. Escolher o banco que atenda às necessidades de produtos e serviços com um custo adequado ao perfil da empresa;

Neste caso, é importante apresentar os principais produtos oferecidos pelas Instituições Financeiras e como iniciar esta relação, dando dicas e informações importantes para o acesso aos serviços financeiros.



Empresas que não fazem a gestão financeira dos seus negócios têm maior possibilidade de enfrentar problemas de caixa, uma vez que a incapacidade de pagamento gera endividamento e a situação tende a piorar cada vez mais.

Na maioria desses casos, o primeiro pensamento do empresário é: “buscar um empréstimo é a solução”. Porém, é necessário um eficiente controle financeiro que forneça informações sobre a necessidade de capital e, principalmente, sobre a capacidade de pagamento da empresa, para que seja possível tomar decisões adequadas na contratação de empréstimos. Dívidas assumidas para pagar outras dívidas que estão vencendo, ou já venceram, e que não geram recursos para saldar os seus compromissos, criam um hábito ruim de gestão financeira, fazendo com que a empresa siga um caminho de difícil recuperação.

A renegociação da dívida de forma pró ativa e amigável deve ser sempre a primeira opção, pois a ação do empresário ao tentar resolver a situação é uma sinalização positiva, para os seus credores, de que se quer resolver o problema.

Mas para isso, é necessário conhecer a natureza da dívida, pois para cada uma delas o processo de negociação poderá ser diferente. Entretanto, há pontos que o cliente deve considerar em qualquer caso, como por exemplo, a readequação dos prazos, dos juros e dos valores a pagar. Mesmo estando inadimplente, o credor tem interesse de que a empresa recupere a situação de regularidade.

A primeira ação antes de partir para uma renegociação é conhecer o fluxo de caixa e saber as possibilidades reais que a empresa tem para pagar. Para isso, o empresário precisa levantar todas as receitas e despesas futuras, identificando qual o valor máximo da parcela mensal que poderá pagar. Com essa informação em mãos, é possível procurar o credor e renegociar suas pendências financeiras.

Também é possível utilizar produtos e serviços bancários para ajudar nesse processo de renegociação. As instituições financeiras oferecem algumas soluções que podem ajudar a empresa como, por exemplo: a antecipação de recebíveis, troca de dívida para outro banco, no caso de endividamento bancário. Para ambos os casos, reforce com o seu cliente que o bom relacionamento com os bancos é essencial para obtenção de melhores taxas e prazos.



Crescer faz parte do negócio e, na maioria das vezes, isso implica em investimentos. Aplicar recursos em espaço físico, máquinas, equipamentos e inovação é importante e vai exigir do empresário um adequado projeto de expansão, envolvendo previsões financeiras, mercadológicas e operacionais do negócio. Isso pode ser feito por meio de um Plano de Negócios.

É muito importante perceber que o recurso financeiro sozinho não cria as oportunidades de crescimento. Essas devem ser identificadas previamente, embasadas em estudos e informações de mercado, para que então o crédito possa viabilizá-las.

Para isso, é necessário que o empresário elabore um plano de negócios, que irá ajudá-lo a programar as ações de expansão. Ele se constitui numa ferramenta que demonstra claramente aos concessionários de recursos financeiros, as expectativas e projeções de faturamento, custos e despesas ao longo do tempo. Aponta ainda a viabilidade de crescimento do negócio e identifica a previsão da necessidade de capital de terceiros e a capacidade de pagamento.

O Sebrae possui ferramentas para apoiar o empreendedor a construir seu plano de negócios, seja por meio da plataforma de educação à distância ([www.ead.sebrae.com.br](http://www.ead.sebrae.com.br)) ou presencialmente.

Antes de expandir, é importante que o cliente tenha em mente que os recursos que serão captados precisam ser “pagos” pela receita que a expansão irá gerar. Utilizar recursos de terceiros para viabilizar oportunidades que só começam a gerar receita após o início do pagamento das parcelas do empréstimo, vão exigir que a empresa tenha recursos próprios que possam cobrir esse período. Empréstimos com período de carência até o primeiro pagamento é uma boa alternativa para que a empresa adquira fôlego suficiente para não se descapitalizar e, conseqüentemente, utilizar as suas reservas ou o seu capital de giro nessa operação.

Dependendo do tipo de expansão que se busca para a empresa, podem existir alternativas mais adequadas de financiamento, porém, a decisão do empresário deve ser baseada nas suas condições de pagamento.



## OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS DA EMPRESA

Geralmente, as dúvidas mais comuns são sobre como fazer para uma gestão financeira tornar-se eficiente e servir de instrumento básico nas tomadas de decisões no dia-a-dia do empresário.

A principal ferramenta que facilita esse trabalho é conhecida como Fluxo de Caixa. Trata-se de um controle que auxilia na visualização e compreensão das movimentações financeiras num período preestabelecido. Sua grande utilidade é permitir a visualização do capital giro e como ele está sendo utilizado.

Com essas informações é possível avaliar se os recursos financeiros estão sendo otimizados, ou seja, se as decisões estão sendo tomadas da forma mais adequada, possibilitando um retorno financeiro maior para a empresa.

Algumas importantes perguntas deverão ser feitas:

**VALE A PENA FINANCIAR O SEU CLIENTE?**

**QUANDO VALE A PENA COMPRAR A PRAZO OU À VISTA?**

**É VANTAJOSO ANTECIPAR RECEBÍVEIS PARA SUPRIR A NECESSIDADE DE CAPITAL DE GIRO?**

A resposta a essas perguntas deve ser avaliada criteriosamente, ponderando o resultado do Fluxo de Caixa e o custo dos serviços financeiros oferecidos pelos bancos. Existem soluções financeiras que, em muitos momentos, podem ser bastante interessantes para as empresas obterem melhores resultados. Apresente ao cliente os produtos e serviços financeiros que você julgar adequados e também as dicas e cuidados a serem tomados.



Realizar uma gestão financeira adequada contribui para direcionar melhor a aplicação dos recursos que sobram no caixa. A guarda de recursos é imprescindível para que, nos momentos de caixa baixo ou mesmo falta de caixa, aliada à escassez de crédito no sistema financeiro, o empresário esteja preparado para supri-las, sem a necessidade de captar recursos emergenciais, muitas vezes com taxas altas, que extrapolam a capacidade de pagamento da empresa.

Porém, a aplicação dos excedentes de caixa em produtos e serviços financeiros deve ser bem avaliada, levando em consideração o perfil do investidor, a necessidade de resgate dos recursos em determinado período de tempo, a taxa de retorno do investimento e os seus custos financeiros.

Avaliar as necessidades da empresa, no que tange a aplicações financeiras e os tipos de produtos disponíveis no mercado, pode evitar que o empresário invista em produtos arriscados demais sem poder ou querer correr riscos excessivos, ou então que deixe de investir em produtos com maior potencial de retorno, por desconhecimento.

Muitas instituições disponibilizam um questionário de análise de perfil em seus sites e o empresário pode preenchê-lo antes de decidir no que investir.

A decisão por um investimento com recursos empresariais deve estar embasada em um planejamento bem estruturado, com metas e objetivos definidos, que possibilitem avaliar a necessidade de recursos futuros para suprir caixa ou fazer novos negócios.

O mercado financeiro possui uma infinidade de produtos, com características bem particulares como, investir em caderneta de poupança, fundos de investimento, também em produtos como previdência privada e seguros.





SISTEMA FINANCEIRO  
E OS PEQUENOS NEGÓCIOS







## 3º Passo

# SISTEMA FINANCEIRO E OS PEQUENOS NEGÓCIOS

### INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS QUE APOIAM OS PEQUENOS EMPREENDIMENTOS



O sistema financeiro nacional é formado por instituições sólidas e capitalizadas, que contribuem para o fortalecimento da economia real, por meio da atividade de intermediação financeira. Captando recursos das pessoas e empresas que têm disponibilidade para fazer aplicações financeiras e emprestando-os para empreendedores que precisam financiar seus projetos empresariais o sistema financeiro contribui para o desenvolvimento do País. A isso se dá o nome de crédito produtivo. Além disso, as instituições financeiras liberam crédito para o consumo, o que também favorece às empresas, uma vez que aumentam o poder de compra dos consumidores.

Destacamos a seguir algumas instituições que são fontes de crédito para o público atendido pelo Sebrae, lembrando que é fundamental que o atendente procure informações sobre essas instituições na sua região e se informe sobre as ações locais do Sebrae com esses bancos (seminário de crédito, palestras, rodadas de crédito).

#### BANCOS PÚBLICOS E PRIVADOS

Os bancos operam linhas de crédito para capital de giro e investimento e oferecem um grande número de produtos e serviços financeiros úteis para a gestão das empresas, tais como cartão empresarial, conta corrente, cobrança bancária, recebimento de contas, transferência de recursos, fundos de investimentos, poupança, títulos de capitalização etc. Além disso, descontam títulos de crédito, realizam operações de câmbio e captam depósitos à vista e a prazo.

#### COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Instituições constituídas na forma associativa, sem fins lucrativos, com o objetivo de prestar assessoramento técnico e assistência creditícia a seus associados. Neste sentido, os associados das cooperativas são, ao mesmo tempo, seus donos e clientes. As sobras financeiras das cooperativas são distribuídas entre seus sócios.

Geralmente, as cooperativas de crédito oferecem os mesmos produtos e serviços ofertados pelos bancos. Algumas das vantagens apresentadas pelas cooperativas de crédito no sistema financeiro são:

**Aplicação dos recursos de poupança e renda** na região onde foram captados, contribuindo para o desenvolvimento local e regional;

**Acesso de pequenos empreendedores a serviços bancários** como poupança, conta corrente, aplicações financeiras e cartão de crédito;

**Acesso ao crédito de forma menos burocratizada** e em condições mais acessíveis aos associados.

## **BNDES | BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL**

O BNDES é responsável pela política de investimentos de longo prazo do Governo Federal. Sua atuação é voltada principalmente para impulsionar o desenvolvimento econômico sustentável e diminuir desequilíbrios regionais. Apesar de a maior parte dos recursos financeiros do BNDES ser direcionada para grandes empresas, o número de operações com as pequenas empresas de micro e pequeno porte é maior, especialmente por meio do cartão BNDES.

## **BANCOS DE DESENVOLVIMENTO ESTADUAL E REGIONAL**

São instituições financeiras que oferecem financiamento para projetos empresariais que contribuem para o fomento ao desenvolvimento econômico regional, geralmente realizando operações de longo prazo, utilizando fundos próprios e repassando recursos do BNDES e de outras fontes públicas.

## **FINANCEIRAS**

São as Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimentos, cuja função é financiar bens de consumo duráveis aos consumidores finais, ou seja, liberam crédito para consumo. As empresas podem firmar contrato com as financeiras para venderem seus produtos a prazo sem incorrer no risco de inadimplência, já que os processos de análise do cadastro, concessão do crédito e cobrança são feitos pelas financeiras, que liberam os recursos à vista para as empresas, cobrando uma taxa de administração e financiando diretamente o consumidor.

## **FACTORINGS**

Não são instituições financeiras, pois não captam depósitos nem emprestam dinheiro, mas são empresas que fazem desconto de cheques pré-datados e de duplicatas, constituindo-se importante fonte de recursos para empresas.

## CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

São empresas cadastradas e autorizadas pelo Banco Central para realizarem operações bancárias. Neles o cliente pode pagar contas, realizar depósitos e saques, abrir conta corrente, apresentar proposta de operação de crédito, adquirir cartões de crédito e de débito, seguros, títulos de capitalizações. Os produtos e serviços a serem ofertados aos clientes são definidos pelo banco que contrata o correspondente.

### PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS



A matéria-prima do trabalho do atendente do Sebrae é a informação. Por isso, você deve estar sempre atualizado por meio da leitura de jornais e revistas especializadas, pesquisas em sites das instituições financeiras e do Sebrae, além de participar de treinamentos, com o objetivo de prestar atendimento seguro.

Utilizar as informações disponibilizadas pelas instituições financeiras para conhecer os produtos e serviços ofertados também é muito importante. Repassando-as, você estará contribuindo para que os clientes do Sebrae se aproximem dos bancos com mais segurança. Cabe mais uma vez destacar que o empresário deverá validar as informações repassadas pelo atendente do Sebrae, sobre produtos e serviços bancários, junto aos bancos.

Apresente, de forma resumida, os produtos e serviços financeiros mais indicados para o perfil do cliente e de acordo com a sua demanda identificada. Sua abordagem deve ser genérica, ou seja, fale sobre os diversos produtos e linhas de crédito que os bancos oferecem sem se ater a detalhes técnicos e negociais, pois essas questões são de alçada dos bancos e não do Sebrae.

O termo serviços financeiros engloba um conjunto de produtos e serviços disponibilizados pelo mercado financeiro para pessoas e empresas, que vão além da oferta de empréstimos e financiamentos.

Oriente que os bancos são fornecedores dos pequenos negócios, oferecem produtos e serviços que contribuem para melhorar a gestão da empresa e para aumentar sua competitividade.

Pensando em contribuir para que o atendimento a ser dado aos empresários e aos empreendedores individuais seja realizado de forma mais ampla, passamos a descrever os principais produtos e serviços ofertados pelo sistema financeiro, que podem contribuir para melhorar o desempenho das empresas.



### O QUE É

A conta corrente empresarial é o instrumento oferecido para as empresas movimentarem seus recursos financeiros. Ela é o início de todo o relacionamento com o banco. Permite ao empresário gerenciar o fluxo bancário de entrada e saída de recursos financeiros, tais como: depósitos em dinheiro e cheques recebidos dos clientes, saques para pagamentos, transferências de recursos para outras contas correntes, inclusive de outros bancos, e autorizar débitos de contas de luz e telefone. É nela também que o banco faz a cobrança de suas tarifas e taxas, referentes aos serviços contratados. Mantê-la com saldo suficiente para saldar as obrigações é muito importante.

### COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

Através desta movimentação, o banco passa a conhecer melhor a empresa e evidenciar as condições de risco do correntista. Isso irá influir na hora de estabelecer o limite de crédito e quais os produtos e serviços podem ser disponibilizados pelo banco para ajudar a empresa a crescer.

Manter uma conta corrente exclusiva para a empresa, distintamente da conta corrente do empresário, é importante para acompanhar melhor o desempenho financeiro do negócio, pois possibilita a separação entre as receitas e gastos empresariais daqueles que são pessoais.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

É comum, após algum tempo de relacionamento bancário ou mesmo no momento da abertura da conta empresarial, que o banco ofereça um limite de conta garantida (“cheque especial da empresa”). Esse valor não é da empresa e sim do banco, portanto, se a empresa o utilizar terá que pagar por ele, inclusive com os juros pelo período utilizado.



### O QUE É

#### **FUNÇÃO DÉBITO**

É um cartão, através do qual, o empresário realiza a movimentação dos recursos que estão na conta corrente da empresa, como: saques, transferências ou pagamentos de contas. Esse cartão é utilizado nas operações realizadas nos caixas das agências bancárias, nos estabelecimentos comerciais ou nos caixas de autoatendimento, encontráveis em locais de grande movimentação: shoppings centers, rodoviárias, centros de compras, hipermercados.

O cartão com a função débito também substitui a utilização do cheque para efetuar pagamentos à vista, no local onde se realiza uma compra. Para isso é necessário que o fornecedor possua uma “maquininha”, que aceite o seu cartão.

#### **FUNÇÃO CRÉDITO**

Para realizar compras a prazo, a empresa precisa ter um cartão com a função crédito. Esse tipo de cartão é muito útil para as compras da empresa, junto aos seus fornecedores, sem que seja preciso dispor de recursos financeiros no momento da compra, possibilitando inclusive, o parcelamento do valor a ser pago. Porém, é muito importante que o empresário tenha a certeza de que conseguirá pagar a compra no futuro.

O cartão com a função crédito também substitui a utilização dos cheques pré-datados, porém, como o fornecedor paga taxas para ter a “maquininha” que aceita o cartão, há situações em que ele prefere receber o cheque pré-datado. Em casos de pagamento a vista, a dica é não se esquecer de pedir desconto.

### COMO CONTRIBUI PARA GESTÃO DA EMPRESA

**Evita a necessidade de andar** com dinheiro ou cheque para a realização de compras junto aos fornecedores;

**Substitui o cheque pré-datado**, evitando que o capital de giro seja utilizado antes da data prevista, no caso de ser descontado antes do prazo combinado;

**Pode ser solicitado ao banco** cartões adicionais para os sócios ou funcionários de confiança da empresa.

**As despesas podem ser controladas** pelo extrato mensalmente.

## CUIDADOS A SEREM TOMADOS

É importante que o empresário tenha alguns cuidados na utilização do cartão empresarial, seja na função débito ou na função crédito:

**Saber exatamente quais serão os custos** que o banco irá cobrar da empresa para ter os cartões de débito e de crédito, como por exemplo, taxas de emissão, anuidade, tarifas pelo não uso, etc.;

**A utilização dos cartões de débito** só será autorizada se a empresa tiver saldo na conta corrente. Ficar atento caso a empresa possua um limite de crédito vinculado à conta corrente (“cheque especial”), pois esse recurso não é da empresa e sim do banco, portanto ao utilizá-lo, terá que pagar inclusive os juros pelo período utilizado;

**Para autorizar o pagamento**, tanto na função débito como na função crédito, será necessária a utilização de uma senha e/ou da sua assinatura. A senha nunca deverá ser fornecida para desconhecidos e deve-se ter muito cuidado na guarda dos cartões. Se perdê-los ou forem roubados, deve-se comunicar imediatamente ao banco para que eles possam ser bloqueados;

**Ter controle ao usar o seu cartão empresarial**, seja na função débito ou crédito, pois a facilidade no uso e a grande aceitação deles pode ser um estímulo para realizar gastos desnecessários ou comprar mais do que se deve;

**Ficar atento a pontualidade no pagamento da fatura a vencer**, relativa às compras realizadas, pois os juros e encargos cobrados pelo parcelamento do saldo devedor ou pelo atraso de pagamento são muito altos.

**Verificar se o limite do cartão de crédito é suficiente** para atender às necessidades de compras da empresa, de forma que não precise utilizar o cartão pessoal para realizar essas operações.



## MÁQUINA DE CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO

### O QUE É

Trata-se de um terminal eletrônico, utilizado para pedir autorização, registrar operações feitas com cartão de débito ou crédito e para imprimir o comprovante de venda. É muito comum os bancos oferecerem para as empresas máquinas que possibilitam as vendas por meio de cartão de débito e de crédito.

## COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

**Possibilita o aumento das vendas**, em especial devido ao crescimento acelerado do número de pessoas que utilizam cartões de débito e de crédito em substituição ao dinheiro e cheque;

**Aumenta a comodidade**, por ser um meio preferido de pagamento, e atende à necessidade de segurança, evitando perdas em assaltos, fraudes com cheques e manuseio de dinheiro em espécie;

**Elimina a inadimplência**, que é muito comum nas compras realizadas com cheques e de “cadernetas” (fiado), uma vez que, ao obter a autorização para efetivar a venda, a empresa tem a segurança de receber o valor correspondente.

**Contribui para a eficiência** do controle de contas a receber.

**Possibilita antecipar o recebimento** das vendas realizadas com cartão de crédito e suprir a necessidade de capital de giro da empresa.

**Pode-se utilizar os recebíveis** também como garantia para acessar linhas de capital de giro nos bancos, que é uma alternativa mais barata do que a antecipação.

**Oferta um número maior de bandeiras** (credenciadoras) com atuação nacional ou regional, inclusive em uma só maquininha captadora.

**Adequa-se aos negócios** que exigem mobilidade como deliveries, taxistas, vendedores autônomos e outros.

## CUIDADOS A SEREM TOMADOS

É importante saber que as empresas que disponibilizam a máquina de cartão (credenciadoras) irão cobrar taxas sobre as vendas, por isso, pesquisar e negociar antes da contratação desse serviço é o primeiro passo. Atualmente, não é necessário que a empresa tenha mais do que uma maquininha de cartão, pois a maioria delas recebe as principais bandeiras de cartão de crédito (Visa e Mastercard).

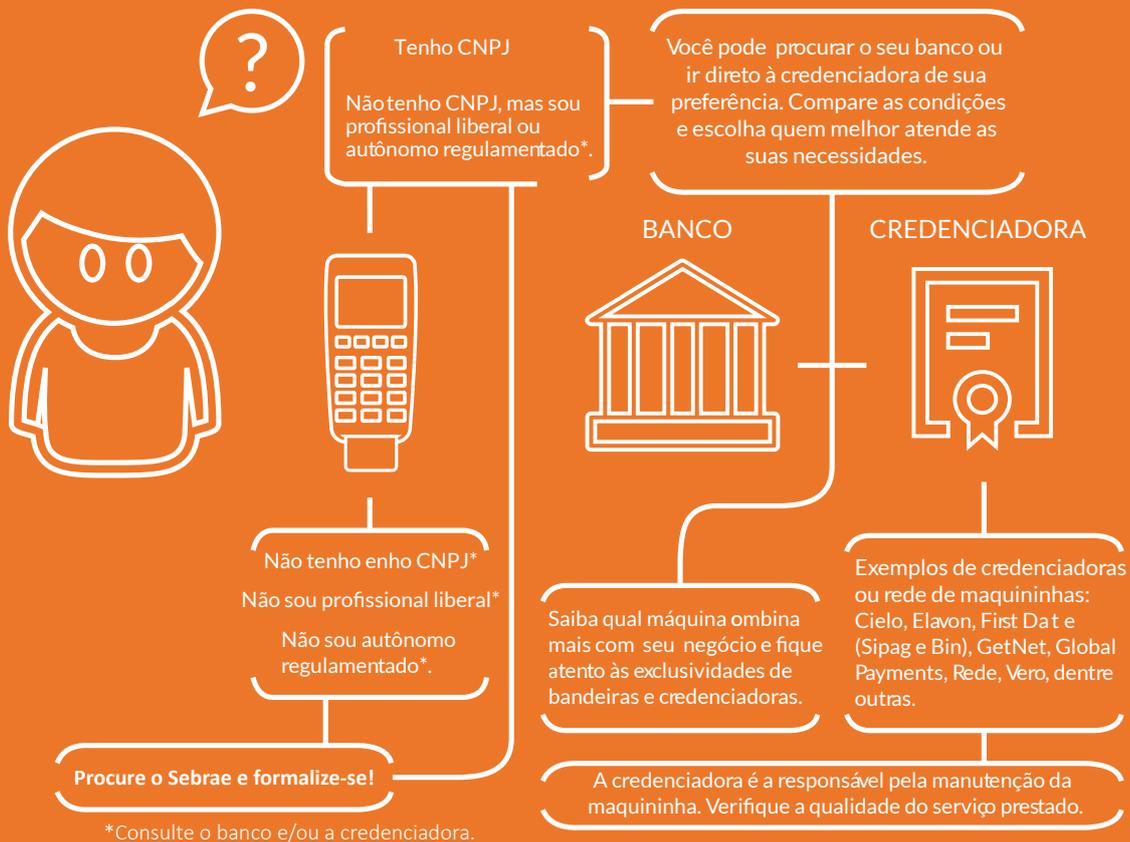
Quando a venda é paga com cartão de débito, o valor é creditado diretamente na conta corrente da empresa no dia seguinte. Quando ela é paga com cartão de crédito, o valor será creditado em torno de 30 dias. Importante lembrar que em ambos os casos, do valor será descontada a taxa de administração negociada entre as partes. Além dessa taxa e dependendo da negociação que foi feita com a credenciadora, poderá ser cobrado o aluguel da “maquininha”.

# VENDAS A CARTÃO

## BENEFÍCIOS DA ACEITAÇÃO DE CARTÃO

- Melhoram a gestão do capital de giro da empresa.
- Eliminam os riscos de inadimplência.
- Aumentam a eficiência dos controles de contas a receber.
- Atendem as necessidades dos clientes, especialmente pela segurança e comodidade.
- São os meios de pagamento preferidos pela maioria dos consumidores.
- Evitam perdas com assaltos, fraudes com cheques e manuseios de valores.
- Ampliam as possibilidades de recebimento e podem expandir significativamente os seus negócios.
- Ofertam um número maior de bandeiras com atuação nacional ou regional, inclusive em uma só máquina captadora.
- Se adequam aos negócios que exigem mobilidade, como é o caso dos deliveries (pizzarias, farmácias e floricultura), taxistas, vendedores autônomos e outros.
- Os valores de venda parcelada e em débitos pré-datados podem ser antecipados no banco ou credenciadora e servir de garantia em financiamento de capital de giro junto ao banco. Fique atento e compare as taxas.

## COMO ADQUIRIR UMA MÁQUINA DE CARTÕES



\*Consulte o banco e/ou a credenciadora.

### Custos de Aquisição e Manutenção.

Aluguel da maquininha  
Taxa de Administração  
Taxa de Adesão  
Custo de Linha Telefônica  
Taxa de Antecipação de Recebíveis\*\*

\*\*Caso o empresário realize a operação.

OBS: Esteja ciente do seu volume de vendas e **negocie sempre!**  
Os custos de aquisição e manutenção podem ser reduzidos.



Telefones das principais credenciadoras ou rede de maquininhas

**Bin**  
Capitais e regiões metropolitanas  
3004 2017  
Demais localidades  
0800 757 1017

**Cielo**  
Capitais e regiões metropolitanas  
4002 5472  
Demais localidades  
0800 570 8472

**Elavon**  
Capitais e regiões metropolitanas  
4020 2525  
Demais localidades  
0800 025 2525

**GetNet**  
Capitais e regiões metropolitanas  
4002 4000 / 4003 4000  
Demais localidades  
0800 648 8000  
Ouvidoria GetNet  
0800 646 3404

**Global**  
0800 772 5213

**REDE**  
Capitais e regiões metropolitanas  
4001 4433  
Demais localidades  
0800 728 4433

**SIPAG**  
0800 570 8472

**Vero**  
0800 646 1515

### TIPOS DE MÁQUINAS

**POS**  
(Point of Sale)



Terminal eletrônico fixo

**POO**  
(POS Wireless Outdoor)



Terminal eletrônico móvel

**Captura Pelo Celular**



Solução usa telefone celular para captura

**PDV**  
(Ponto de Vendas)



Integra o sistema de recebimentos ao sistema do caixa



### O QUE É

É a antecipação do recebimento das vendas a prazo, realizadas com cheques pré-datados ou cartões de crédito, caso a empresa utilize desses meios de pagamento.

### COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

**CAPITAL DE GIRO:** a antecipação pode substituir o capital de giro que a empresa precisa para quitar contas não previstas no seu fluxo de caixa.

**TAXAS DIFERENCIADAS:** alguns bancos oferecem taxas diferenciadas para as empresas que fazem antecipação constante. Neste caso, se as taxas forem menores do que os juros pagos em empréstimos, cheque especial, parcelamento de cartão de crédito que a empresa esteja utilizando, vale a pena a negociação com os bancos.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

**É importante que o empreendedor** verifique se as taxas negociadas para antecipação são menores do que a taxa oferecida pelo credor para a quitação da dívida, pois somente nesse caso vale a pena a antecipação dos recebíveis.

**Ao antecipar os recebíveis,** a empresa não mais contará com os valores previstos para o futuro. Então, é importante acompanhar o fluxo de caixa para avaliar se deve ou não antecipar tais valores.

**Antecipações constantes de recebíveis** podem ser indicador de problemas de fluxo de caixa, descasamento entre recebimento de clientes e pagamento de fornecedores, ou ainda, descontrole financeiro.



### O QUE É

Este serviço é para cobrança e recebimento das vendas a prazo efetuadas pelas empresas, por meio de boletos bancários. Esse boleto pode ser preenchido pela empresa credora ou pelo banco, de acordo com negociação feita.

### COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

**REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA:** Por se tratar de um instrumento formal de cobrança, realizada por bancos, esse mecanismo contribui para que os clientes efetuem seus pagamentos com pontualidade, em função do constrangimento que naturalmente provoca.

**RECEBIMENTO EM DIA:** A cobrança via banco reduz a incidência da solicitação de prorrogação do prazo de pagamento, o famoso “choro”, muito comum quando a cobrança de créditos é feita de maneira presencial, dando um caráter mais formal à cobrança.

**ORGANIZAÇÃO DAS VENDAS A PRAZO:** Os bancos emitem relatórios detalhados sobre os títulos cobrados, pagos e não pagos, que podem subsidiar o monitoramento da carteira de clientes que compram a prazo.

**FACILIDADE AO CLIENTE PARA PAGAMENTO:** Os boletos bancários podem ser pagos em qualquer instituição financeira até o vencimento e nas agências do banco cobrador, depois de vencidos.

**REDUÇÃO DE GASTOS:** Ao delegar aos bancos a tarefa de cobrar os seus créditos, a empresa deixa de incorrer em despesas com deslocamento, salário e encargos dos funcionários responsáveis pela cobrança direta aos clientes.

**MELHORIA DO ATENDIMENTO:** A tarefa de cobrança direta pode ser fonte de desgaste entre a empresa e seus clientes. Quanto menor for o envolvimento dos funcionários e empresários nesse processo, mais tempo e condições terão para se dedicar a outras atividades da empresa.

**FACILIDADE PARA PROTESTAR TÍTULOS:** O empresário poderá dar ordem ao banco para providenciar o protesto de títulos não pagos.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

É necessário ficar atento ao aumento das despesas bancárias, pois esse serviço implica em pagamento de tarifas, baseadas no volume de títulos cobrados. O empresário também poderá ter que arcar com a despesa de envio dos boletos.



### O QUE É

Autorização dada aos bancos por parte do empresário para efetuar débitos na conta-corrente da empresa referentes às diversas despesas nos respectivos vencimentos de forma automatizada.

### BENEFÍCIOS PARA AS EMPRESAS

**COMODIDADE:** A empresa tem seus compromissos financeiros liquidados eletronicamente, sendo possível o agendamento antecipado de pagamentos referentes a salários, títulos, tributos e fornecedores diretamente em conta-corrente.

**GANHOS FINANCEIROS:** Nessa modalidade de pagamento, não há necessidade de emissão de cheques da empresa ou de boletos dos credores, que muitas vezes praticam preços menores quando se opta pelo débito automático em conta-corrente.

**REDUÇÃO DO RISCO DE ATRASO DE PAGAMENTO:** O agendamento garante a liquidação financeira na data prevista, desde que tenha saldo disponível na conta-corrente. Isso diminui a possibilidade de atraso no pagamento das contas, o que implica multas e juros, quando ocorre.

**ORGANIZAÇÃO:** Os pagamentos agendados e efetuados automaticamente reduz o tempo utilizado pelo empresário e seus funcionários da área administrativa para emissão e controle de cheques.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

**NECESSIDADE DE MAIOR CONTROLE DA CONTA-CORRENTE:** O débito automático só é efetivado se houver saldo suficiente na conta-corrente, exigindo maior controle para confirmar a efetiva quitação dos seus compromissos. É importante que o empresário certifique-se de que o débito foi realmente efetuado de forma a evitar a suspensão dos serviços.



### O QUE É

É um aplicativo que permite a conexão com o sistema do banco escolhido pelo empresário para se relacionar. Com ele é possível realizar praticamente todas as transações realizadas na agência bancária, utilizando o computador de mesa, notebook, tablets e até aparelho celular.

Consulta a saldos e extratos da conta, conferência e pagamento das faturas do cartão de crédito, transferência para contas no próprio banco ou de outros bancos, pagamentos de boletos bancários, são exemplos das transações que podem ser feitas pela empresa utilizando-se o gerenciador financeiro

### COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

**COMODIDADE:** Sem precisar se deslocar ao banco, é possível realizar operações bancárias, inclusive fora do horário tradicional de atendimento.

**ORGANIZAÇÃO:** é possível ter acesso às informações bancárias de forma rápida e organizada, o que otimiza as tarefas e o controle financeiro da empresa.

**REDUÇÃO DAS TAXAS BANCÁRIAS:** Normalmente as tarifas cobradas para realização das transações bancárias via gerenciador financeiro são menores do que as efetuadas presencialmente nas agências bancárias.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

A utilização do gerenciador financeiro requer senhas aos usuários. É importante que as senhas sejam passadas, pelo empresário, somente aos empregados que gozem de sua confiança e que o acesso seja realizado em computadores cadastrados, evitando rastreamento de informações por outras pessoas.



### O QUE É

Os bancos disponibilizam aos seus clientes o serviço de pagamento de salários e de outras remunerações aos funcionários das empresas, que pode ser feito mediante a transferência de arquivos ou via gerenciador financeiro.

### COMO CONTRIBUI PARA A GESTÃO DA EMPRESA

**SEGURANÇA:** Possibilidade de realizar os pagamentos diretamente do computador da empresa, sem transporte e manuseio de dinheiro.

**INCLUSÃO BANCÁRIA DOS FUNCIONÁRIOS:** Propicia aos funcionários a oportunidade de iniciar relacionamento com a instituição financeira.

**ECONOMIA DE TEMPO:** Empresários e funcionários não precisam se deslocar até as agências bancárias para efetuar os créditos de salários e saques.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

**AUMENTO DAS DESPESAS:** Esse serviço pode ser cobrado tendo como base o número de funcionários e lançamentos efetuados.

**OBRIGATORIEDADE DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE PARA FUNCIONÁRIOS :** Para que esse serviço seja efetivado, é necessário que os funcionários tenham conta corrente no banco indicado pelo empresário, o que pode causar desgaste com os funcionários que apresentem resistência à utilização dessa conta corrente aberta compulsoriamente.



### O QUE É

Linhas de crédito para suprir necessidade de capital de giro das empresas, normalmente quitado em parcelas mensais, com ou sem carência.

### BENEFÍCIOS PARA AS MPE

**CRÉDITO PARA VIABILIZAR OPORTUNIDADES DE MERCADO:** Empréstimos de capital de giro devem ser utilizados preferencialmente para aproveitar oportunidades surgidas no mercado, que vão gerar receitas maiores que as despesas financeiras da operação de crédito.

**CRÉDITO MAIS RÁPIDO:** Em função da característica para a qual se destina, essa modalidade costuma ser liberada com mais rapidez do que as demais formas de crédito.

**MAIOR FLEXIBILIDADE:** É possível que os bancos sejam mais flexíveis nas exigências para liberação desses recursos (garantias, prazos, taxas, carência etc.), especialmente quando a empresa possui relacionamento maior com os bancos.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

**FINALIDADE DOS RECURSOS:** A utilização do crédito para capital de giro deve ser prioritariamente na atividade produtiva, que permita a geração de mais receita no curto prazo. Quando utilizado para quitação de despesas correntes (salários, impostos, contas de energia etc.), o empresário deve estar certo de que terá condições financeiras de pagar ao banco as parcelas do empréstimo. A utilização desse tipo de crédito deve ser para o fim a que se destina, ou seja, para cobrir necessidades. Um empréstimo deve ser sempre aplicado na finalidade para a qual ele foi obtido. Nunca utilizar crédito de curto prazo, destinado para capital de giro, em investimento fixo, que pode gerar resultado apenas no longo prazo.



## O QUE É

Crédito para financiar projetos de investimento para reformas, implantações de sistemas, aquisição de maquinário, equipamentos e veículos, visando ampliar e modernizar as micro e pequenas empresas.

## BENEFÍCIOS PARA AS EMPRESAS

**AUMENTO DA COMPETITIVIDADE:** Ao conseguir financiamento para se modernizar, a micro e pequena empresa consegue ter mais capacidade para competir no mercado interno e externo.

**CONDIÇÕES DE CRÉDITO DIFERENCIADAS:** Normalmente essa modalidade de crédito possui condições mais vantajosas para as empresas, tais como prazo longo, encargos financeiros menores, prazo de carência e utilização de garantias complementares (Fundos de Aval).

## CUIDADOS A SEREM TOMADOS

O crédito bancário não deve ser encarado como a solução para os problemas de gestão financeira da empresa. Ele tem o papel de contribuir para alavancar o desempenho das micro e pequenas empresas. Normalmente é obtido para gerar mais dinheiro, seja na forma de capital de giro, para aproveitamento de oportunidades negociais, seja na forma de investimentos, para ampliar a capacidade de produção das micro e pequenas empresas. Tais possibilidades aumentam a competitividade e ganho de mercado. Com essa visão, o empresário deve adotar controles financeiros rigorosos para que o crédito seja tomado na medida certa, com o propósito de obter receita maior do que a despesa financeira gerada pela operação de crédito.



### O QUE É

Possibilidade de utilização, pelos funcionários da empresa, dos serviços e produtos bancários, tais como cartões de crédito e de débito, crédito consignado, poupança, movimentação da conta-corrente, entre outros.

### BENEFÍCIOS PARA AS EMPRESAS

**AUMENTO DA DISPONIBILIDADE DE CAIXA:** O crédito ofertado pelas instituições financeiras aos funcionários das empresas pode ser utilizado para substituir o tradicional “vale”.

A empresa deixa de ser a fonte de crédito extra para os funcionários, passando esse papel para os bancos.

### CUIDADOS A SEREM TOMADOS

**DESCONTROLE FINANCEIRO DOS EMPREGADOS:** O empresário deve orientar seus empregados com relação ao uso do crédito, para que não ocorram problemas de desequilíbrio financeiro que possam afetar a sua produtividade.

**A**lém dos produtos já listados, o sistema financeiro oferece outras opções de produtos e serviços às empresas, como seguros, consórcios e aplicações financeiras, que podem ser adequadas às suas necessidades. Mais informações, junto às instituições financeiras nas quais possuam conta, serão fonte de boa gestão.

**A**lém dos produtos já listados, o sistema financeiro oferece outras opções de produtos e serviços às empresas, como seguros, consórcios e aplicações financeiras, que podem ser adequadas às suas necessidades. Mais informações, junto às instituições financeiras nas quais possuam conta, serão fonte de boa gestão.

### TARIFAS

A maioria dos produtos e serviços financeiros listados é tarifada pelo sistema financeiro. Mas é importante orientar aos empresários que tais tarifas cobradas pela prestação dos serviços financeiros, devem ser negociadas com os bancos, que costumam flexibilizá-las de acordo com o nível de relacionamento do cliente, em reciprocidade à sua movimentação bancária.

Um bom exemplo é o da utilização da cobrança bancária, que aumenta o volume de recursos que ficam depositados nos bancos, na medida em que os títulos vão sendo pagos pelos clientes. Este é um bom argumento, em favor das empresas, a ser usado na negociação da tarifa cobrada por esse serviço. Uma análise do custo/benefício deve ser feita ao se adquirirem os serviços financeiros considerando as tarifas pertinentes.

Por exemplo, devem ser comparadas as despesas mensais geradas pelo recebimento com cartões de crédito e débito, em relação ao aumento das vendas e a inadimplência. Cabe destacar que as despesas bancárias devem ser ponderadas na formação do preço de venda dos produtos e serviços das empresas.

## Síntese - Produtos e serviços financeiros para os pequenos negócios

Contribui para qual área da empresa?	Tipo de produto financeiro	Benefícios	Pontos de atenção:	Porte da empresa
Área Financeira Contas a Receber	Aceitação de cartão	Redução da inadimplência, aumento das vendas, segurança, melhora no controle diário de caixa e gestão da empresa	Custos: mensalidades, taxa de manutenção e desconto, tipo de solução/tecnologia	Pequenos negócios
	Cobrança bancária	Redução da inadimplência, segurança, melhora no controle diário de caixa e gestão da empresa	Custos e controle de recebimentos	
Área Financeira Contas a Pagar	Cartão Empresarial	Dá mais segurança, controle e organização às transações financeiras da empresa, pois não precisa andar com dinheiro, além de oferecer extratos detalhados que auxiliam no controle de gastos da empresa.	Descontrole financeiro, juros altos do rotativo, caso atrase o pagamento da fatura. Comprometimento de limite de crédito.	Pequenos negócios
	Débito Automático	Comodidade, organização, redução do risco de atraso de pagamentos.	Necessidade de maior controle da conta-corrente	
Área Financeira Empréstimos e financiamentos	Antecipação de recebíveis	Acesso rápido a recursos financeiros	Taxas de juros, antecipações constantes, descontrole financeiro.	Pequenos negócios
	Empréstimos de capital de giro	Pode viabilizar oportunidades de mercado	Aplicação adequada do recurso. Taxas de juros negociadas	
	Financiamento	Possibilidade de investimentos para modernização do negócio	Prazos, taxas de aplicação adequadas ao recurso.	
Área Administrativa	Conta corrente	Relacionamento bancário, segurança e comodidade nas transações financeiras	Custo das tarifas bancárias	Pequenos negócios
	Gerenciador financeiro	Redução de despesas bancárias, organização, comodidade e mobilidade na realização de transações bancárias	Segurança e controle de acesso a informações	
Área de Gestão de Pessoas	Pagamento Eletrônico de Salários	Segurança, economia de tempo, inclusão bancária dos funcionários	Possibilidade de aumento de despesas, necessidade de abertura de conta para os funcionários	Pequena Empresa
	Cesta de produtos para funcionários	Aumento da disponibilidade de caixa	Descontrole financeiro dos funcionários	



ACESSO A RECURSOS  
FINANCEIROS







## 4º Passo

# ACESSO A RECURSOS FINANCEIROS

### AUTOFINANCIAMENTO



O autofinanciamento também é uma ótima forma de tocar o negócio sem precisar recorrer a empréstimos.

Algumas fontes de autofinanciamento:

<b>REINVESTIMENTO DE LUCRO</b>	A melhor fonte de autofinanciamento é a obtida por meio do reinvestimento dos resultados positivos do próprio negócio.
<b>NEGOCIAÇÃO COM FORNECEDORES</b>	Negociar prazos maiores na compra de mercadorias, matérias-primas e insumos, para que o prazo médio de pagamento seja maior do que o prazo médio de recebimento permite que a empresa pague seus compromissos com fornecedores após receber dos seus clientes, gerando folga de caixa.
<b>NEGOCIAÇÃO COM FORNECEDORES</b>	Muitas empresas possuem máquinas, equipamentos e até estoques ociosos, que têm valor de mercado e podem ser vendidos para gerar recursos. Se for esse o seu caso, libere espaço físico e capitalize seu negócio vendendo esses bens.
<b>MELHOR GERENCIAMENTO DO ESTOQUE</b>	Evitar estoque excessivo de produtos com baixo giro, para não deixar dinheiro “empatado”, é importante para ter mais recursos próprios em caixa.
<b>ADIANTAMENTO DE CLIENTES</b>	Estimular o recebimento à vista ou com entrada de valores provenientes de vendas é importante para capitalizar a empresa. Tome essa medida, desde que o mercado em que atua permita.
<b>NOVOS INVESTIMENTOS DOS SÓCIOS</b>	Se possível e desde que o empreendimento ou projeto tenham uma rentabilidade maior do que outras formas de aplicação, os sócios podem optar por aplicar novos valores no negócio, para capitalizá-lo e/ou aproveitar uma oportunidade de mercado.

Essas são algumas das decisões empresariais que podem trazer mais recursos para dentro da empresa e devem ser tomadas antes de se buscar recursos onerosos, ou seja, dinheiro que terá que ser pago com juros.



A maioria dos empresários pensa nos recursos financeiros que o banco pode emprestar, mesmo que, não saiba exatamente o que vai fazer com isso. Como vimos anteriormente, quanto maior é o relacionamento da empresa com a instituição financeira, maior é a possibilidade de acesso a produtos mais elaborados e diferenciados para a empresa, como é o caso das linhas de crédito.

Para acessá-las, além do relacionamento, os bancos solicitam uma série de informações financeiras da empresa para que possam identificar a capacidade de pagamento e estabelecer o limite de crédito da empresa.

A manutenção atualizada do cadastro e o preenchimento dos formulários com informações corretas, acompanhados da documentação completa solicitada, são fatores decisivos para aprovação das propostas de crédito com as melhores condições de acesso. Além disso, planos de negócios, fluxos de caixa e controles que indiquem uma boa gestão financeira da empresa, ajudam no momento de decisão do banco pela liberação dos recursos.

Antes de ir ao banco, é importante que o empresário defina qual a necessidade do financiamento, para buscar uma melhor opção.

## CRÉDITO PARA **ABERTURA DE EMPRESAS:**

**CRÉDITO PARA FRANQUIA:** É muito frequente nos atendimentos do Sebrae a busca de informações sobre Franquias. Além das orientações gerais fornecidas durante o atendimento, é importante destacar alguns aspectos específicos sobre Franquias:

**Em geral, os franqueadores exigem** um investimento a título da concessão da franquia.

Além do investimento, é necessário calcular o montante do capital de giro para empreender o negócio. Verificar o quanto de recurso próprio o empreendedor está disposto a investir e se recursos de terceiros serão necessários.

**Os recursos oriundos de terceiros podem ter como fonte as seguintes alternativas:** amigos, parentes, alienação de algum bem, recorrer ao sistema financeiro ou financiamento realizado pela própria franqueadora.

**É importante conhecer as condições de financiamento** oferecidas pela franqueadora comparadas com aquelas propostas pelo banco, avaliando qual a melhor condição será mais vantajosa para a o empreendedor.

**Normalmente as franqueadoras possuem convênios** com instituições financeiras. Vale lembrar que as regras são estabelecidas entre franqueador e instituição financeira. O potencial franqueado deverá analisar criteriosamente, se lhe convém.



Decida o setor e qual será seu franqueador.



Os franqueadores, em geral, exigem uma quantidade mínima de recursos financeiros ao franqueado. Calcule o capital de giro necessário além do investimento e veja quanto de recurso próprio você está disposto a investir.

Quem é quem?

**Franqueador**

é o dono da marca, responsável pela venda das franquias.

**Franqueado**

é quem compra uma ou mais unidades de uma franquia.

**Bancos que possuem programas para franqueados:**

- Banco do Brasil BB Franquia
- Banco do Nordeste
- Bradesco
- Caixa Econômica Federal Programa CEF Franquia
- HSBC
- ITAU
- Santander
- Outros



Você tem todo o recurso necessário?

SIM >

Ótimo, você está pronto para começar a implantar sua franquia! Boa sorte!

✓ NÃO

A franqueadora aceita financiamento?

SIM >

Considere a possibilidade de recorrer à família, amigos, ou vender algum bem para conseguir o recurso necessário.

✓ NÃO

A franqueadora possui recurso próprio para financiar novas unidades?

SIM >

Pesquise as condições apresentadas pela franqueadora e pelo banco para avaliar qual financiamento atenderá melhor às suas necessidades.

✓ NÃO

Normalmente as franqueadoras possuem convênio com instituições financeiras, identifique o banco conveniado. Lembre-se: as regras do financiamento são estabelecidas pelo franqueador junto ao banco.

Em geral, os bancos exigem de 20 a 30% de capital próprio do franqueado. Fique atento: As linhas de crédito para investimentos fixo e misto possuem taxas menores e prazos maiores que os empréstimos para capital de giro.



### CAPITAL DE GIRO

Esta modalidade de crédito já foi suficientemente conceituada anteriormente, e trata-se do crédito obtido para suprir necessidade da empresa, de capital de curto prazo..

### INVESTIMENTO FIXO

É o empréstimo para financiar projetos de investimento, como por exemplo, reformas, implantações de sistemas, aquisição de maquinário, equipamentos e veículos. Normalmente o prazo é maior para o início do pagamento das parcelas, permitindo que o empresário tenha um tempo hábil, para que o seu investimento gere receita para quitação do crédito;

### INVESTIMENTO MISTO

Esta modalidade associa investimento fixo com investimento para capital de giro, no qual é possível obter recursos financeiros para atender ambas as necessidades. Anteriormente também já tratada. As diferenças entre necessidades de capital de giro e de investimento fixo já foram convenientemente e adequadamente abordadas.



### CADASTRO SEM RESTRIÇÕES

A condição inicial básica para se pleitear qualquer tipo de crédito é ter um cadastro “limpo” no que diz respeito à quitação de débitos com fornecedores, bancos e governo.

Se o empreendedor tiver ocorrências cadastrais negativas com qualquer desses agentes, deverá ser orientado a quitar ou renegociar seus débitos pendentes para só então solicitar crédito. Assim feito, evitará perda de tempo e esforço, superando as barreiras impostas por um cadastro negativo. É importante salientar que ocorrências negativas no cadastro de pessoas físicas, sócias de uma empresa, prejudica a liberação de créditos para a pessoa jurídica, e vice-versa.

Daí a importância de se acompanhar frequentemente os cadastros de pessoa jurídica e das pessoas físicas que constituem a empresa, pois as ocorrências cadastrais são dinâmicas. O sistema financeiro nacional é

interligado, rastreando qualquer inadimplemento ocorrido no mercado financeiro e nas relações comerciais da empresa.

### **CONFRONTO ENTRE CADASTRO POSITIVO E O NEGATIVO**

O Cadastro Positivo é o registro da pontualidade no pagamento das contas, como água, luz, telefone, financiamentos, crediários, entre outros fornecedores.

Da mesma forma que existe o cadastro negativo, também existe o Cadastro Positivo. Ele é administrado por gestores de bancos de dados (Bureau de Crédito). As informações sobre o cadastro positivo podem ser acessadas pelos fornecedores e bancos, quando o empresário for realizar compras a prazo, empréstimos e financiamentos.

Todo o histórico de pagamentos (contas pagas em dia, ou não) é considerado na análise de crédito. Se o nome do empreendedor ou da empresa estiver na lista de devedores e ele precisar de crédito, os fornecedores visualizam apenas as contas não pagas, podendo o crédito ser negado, dificultando os projetos empresariais.

No entanto, se a empresa ou o empreendedor estiver quite com suas obrigações os fornecedores não visualizam as contas pontualmente pagas.

A empresa ou empresários poderá obter o Cadastro Positivo acessando os sites dos bureaus de crédito, preenchendo e apresentando as informações solicitadas. Isso favorecerá a análise e liberação do crédito

### **HÁBIL RELACIONAMENTO COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

O principal produto de uma instituição de crédito é o dinheiro. Para repassá-lo na forma de empréstimos e financiamentos, ela precisa conhecer o empresário e ter uma visão clara do seu comportamento como cliente para firmar um bom conceito.

Por isso, para uma empresa obter crédito é necessário ter ou iniciar um relacionamento hábil e transparente com as instituições financeiras. Quanto mais tempo de movimentação da conta corrente sem a emissão de cheques sem fundos, com quitação dos compromissos financeiros pontualmente e com a utilização de produtos e serviços bancários, maiores são as chances de liberação dos créditos pleiteados.

## DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS E GERENCIAIS CONFIÁVEIS

Para acolher uma proposta de operação de crédito, as Instituições Financeiras solicitam informações patrimoniais, contábeis e gerenciais da empresa.

Alguns empresários optam por não disponibilizar essas informações de forma completa. Porém, com essa postura, obtêm créditos insuficientes para sua necessidade no mercado tradicional de crédito, perdem o acesso às melhores linhas de financiamento e acabam incorrendo em juros e condições desvantajosas no mercado informal de crédito.

Preencher os formulários próprios das instituições de crédito com informações verdadeiras, acompanhados da documentação completa, é fator decisivo para que a proposta de crédito seja acatada e que o acesso se dê em melhores condições.

## OBTENÇÃO DE LIMITE DE CRÉDITO

Em qualquer Instituição Financeira, o primeiro passo do processo de concessão de crédito é a determinação do limite, ou seja, o valor máximo de crédito que o banco se dispõe a liberar para a empresa.

O valor do limite de crédito é calculado com base no cadastro da empresa e dos sócios, no histórico de relacionamento com a instituição financeira onde a empresa mantém conta e nas informações patrimoniais e financeiras disponibilizadas pela empresa. Quanto mais fiéis à realidade forem essas informações, mais adequado às necessidades da empresa será o limite de crédito. É com base nessas informações que o banco consegue apurar a capacidade de endividamento e, conseqüentemente, o volume de recursos que pode ser disponibilizado

## OFERTA DE GARANTIAS

Os bancos solicitam garantias para reduzir o risco da operação de crédito, seguindo critérios próprios e regras do Banco Central. Caso ocorra inadimplência por parte do cliente, essas garantias são apropriadas pelo banco para recuperar os recursos financeiros emprestados.

As garantias solicitadas pelas instituições financeiras são de dois tipos: reais e pessoais.

As garantias reais compreendem bens móveis e imóveis, enquanto, as pessoais envolvem o aval ou fiança de pessoas físicas.

Existe ainda a possibilidade de oferecer os bens financiados como garantia da operação de crédito e a carteira de recebíveis da empresa.

Cabe destacar que o simples fato de o proponente a um financiamento possuir garantias suficientes para a operação não representa necessariamente certeza de liberação do recurso, uma vez que os bancos não estão interessados em “comprar” os bens e direitos dados em garantia, e sim obter segurança de que o crédito a ser liberado vai ser quitado pontualmente.

Por outro lado, também o fato de não se ter garantias reais ou pessoais suficientes para cobrir o financiamento não é impedimento para a liberação do empréstimo, já que podem ser utilizadas garantias complementares concedidas por meio dos Fundos de Aval e das Sociedades de Garantia de Crédito.

## COMO OS BANCOS AVALIAM AS PROPOSTAS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO



É muito comum ouvir a frase “banco só empresta para quem não precisa”. Essa afirmação parece ser mais real quando os pretendentes ao crédito são empresários de micro e pequenas empresas ou Empreendedores Individuais.

Porém, na realidade, o que muitas vezes dificulta a liberação dos créditos é a falta de entendimento dos empresários sobre como acessar os recursos e como as propostas são analisadas pelas instituições financeiras.

Para entender melhor esse processo, vamos ver agora o que é considerado importante pelas instituições de crédito, principalmente quando analisam propostas de financiamento de longo prazo. O objetivo aqui não é defender a posição dos bancos, mas mostrar que existem critérios técnicos utilizados para aceitar ou não uma operação de crédito. As instituições financeiras classificam as operações de crédito do nível A (excelente) ao nível H (com risco de inadimplência maior) com base nos seguintes aspectos:

### VIABILIDADE DO PROJETO DE INVESTIMENTO

Para ampliar as instalações ou adquirir um equipamento mais moderno, é recomendado elaborar um plano de negócios, também chamado de projeto de investimento, que servirá de base para a tomada de decisão empresarial. Esse projeto deve ser superavitário e gerar um incremento de resultado financeiro que se permita pagar.

A elaboração de um projeto de investimento não é uma mera formalidade para obter crédito, mas deve ser encarada como uma importante tarefa de planejamento. Por isso, sua elaboração deve ser feita com base em informações que reflitam a sustentabilidade do empreendimento em longo prazo.

Cabe destacar que cada instituição de crédito solicita o preenchimento do seu próprio modelo de projeto de investimento ou plano de negócio para acolhimento de propostas de financiamento. O empresário deve buscar as informações solicitadas nos instrumentos gerenciais e contábeis que utiliza na gestão de seu negócio, bem como projetá-las para o futuro. Portanto, quanto mais organizada for a empresa, maior será a facilidade para disponibilizar as informações que as instituições de crédito solicitam para analisar as propostas de crédito.

### **O NEGÓCIO E OS EMPREENDEDORES**

O sucesso de um negócio depende, em grande parte, da experiência profissional e gerencial de seus gestores. Dá-se muita importância a esse aspecto quando da análise de uma proposta de crédito.

O projeto de investimento pode ser viável, mas os empresários e o próprio negócio podem estar em situação financeira ruim ou pode existir histórico de não pagamento de dívidas. Por essa razão, as instituições de crédito fazem análises isoladas do projeto, do negócio e dos proponentes.

### **PROJEÇÕES FINANCEIRAS E CAPACIDADE DE PAGAMENTO**

As projeções financeiras são utilizadas para avaliar a capacidade de geração de recursos por parte da empresa e do projeto. Com base nas estimativas de receitas e despesas é que é apurada a viabilidade financeira do investimento.

É importante comparar a capacidade de geração de recursos do projeto e do negócio com o impacto das parcelas assumidas com o financiamento, para comprovar sua quitação, ao longo do tempo.

A análise da proposta de crédito verifica se a receita estimada está compatível com a realidade do mercado e do setor, em que a empresa atua. Para essa confirmação, verifica-se como se comportam as vendas de empresas de mesmo porte e na mesma região.

Um projeto de investimento que indique uma taxa de crescimento do negócio muito alta tem maior probabilidade de não ser bem-sucedido, seja pelo despreparo da equipe para lidar com mudanças muito rápidas, seja pela falta de capital de giro que o crescimento provoca.

## UTILIZAÇÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

Ao apoiar financeiramente um projeto empresarial, após uma análise criteriosa dos riscos envolvidos, a instituição financeira está cumprindo o seu papel de intermediador financeiro, porém o tomador do crédito deve ter interesse e capacidade de aportar recursos próprios demonstrando, assim, comprometimento com o projeto.

A instituição de crédito normalmente não financia 100% do empreendimento, havendo a necessidade de contrapartida por parte do proponente.

O aporte de recursos próprios do empresário indica a sua crença no sucesso do projeto apresentado e conta positivamente no momento da análise de crédito por parte da instituição financeira.

## DISPONIBILIDADE DE CAPITAL DE GIRO

Uma das principais causas de fechamento das micro e pequenas empresas é a falta ou insuficiência de capital de giro. Ele tem que estar reservado e disponível para quitar as obrigações correntes. Na falta desses recursos financeiros, o empresário acaba tomando empréstimos no mercado, às vezes com custo maior que a própria lucratividade do seu negócio. Isso pode inviabilizar a quitação do financiamento solicitado.

Por essa razão, é muito importante para as instituições financeiras que a empresa tenha disponibilidade de capital de giro próprio ou que tenha fácil acesso a ele, através de recursos de terceiros. Quando a empresa amplia sua capacidade de produção e venda, normalmente aumenta sua necessidade de capital de giro, pois, na maioria das vezes, será necessário comprar mais matéria-prima, contratar mais empregados, gastar mais com energia elétrica etc.

## EXISTÊNCIA DE MERCADO PARA O PRODUTO OU SERVIÇO

Uma análise criteriosa é feita para saber se há mercado para o projeto proposto. O segmento de atuação é um dos fatores mais decisivos na vida empresarial. É ele que determinará a necessidade de maior ou menor investimento em imóveis, máquinas, equipamentos, volume de estoque necessário, prazos que praticará e o ciclo financeiro da empresa. Sendo assim, esta questão é também alvo da análise da proposta de operação de crédito.

Um projeto sem estudo sério e detalhado do mercado de atuação da empresa tende a ser indeferido. Nesse sentido, procure no Sebrae do seu estado os estudos e pesquisas que podem ser úteis, para os empresários e indique sua utilização como fonte de dados para seus projetos.

## ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO

O risco de inadimplência de uma operação de crédito aumenta muito à medida que o empreendedor se endivida cada vez mais. É função do analista de crédito verificar se com a liberação de mais crédito para o proponente, seu nível de endividamento estará acima ou abaixo da sua capacidade de pagamento.

## ANÁLISE DAS GARANTIAS

As instituições financeiras exigem garantias suficientes nas operações de crédito, para cobri-las acima de 100% do valor financiado e, de preferência, que sejam fáceis de serem executadas, para o caso de descumprimento das obrigações assumidas pelo tomador do crédito. Com relação a garantias pessoais, o avalista ou fiador deve demonstrar plenas condições financeiras e econômicas para quitar os débitos, caso o devedor principal não o faça.

Quanto às garantias reais, são verificados o valor e a liquidez das garantias oferecidas, ou seja, a facilidade de transformá-las em dinheiro caso seja necessário. Normalmente, o valor dessas garantias supera o valor do crédito liberado para contemplar sua desvalorização ao longo do tempo.

Se as garantias oferecidas não forem suficientes, existem ainda mecanismos complementares de garantia como os Fundos de Aval e as Sociedades Garantidoras de Crédito, em fase de implantação no Brasil, com apoio do Sebrae. Procure saber mais sobre o Fampe e as Sociedades de Garantia de Crédito (SGC) apoiados pelo Sebrae.

Empréstimo contratado é sempre dívida. Precisa ser pago e, se isso não acontecer no prazo certo, a dívida aumenta e se torna um problema grave;

Um empréstimo deve ser sempre aplicado na finalidade para a qual ele foi obtido. Nunca utilizar crédito de curto prazo, destinado para capital de giro, em investimento fixo, ou seja, naquilo que pode gerar resultado apenas no longo prazo;

As movimentações financeiras, pessoal e empresarial, devem ser distintas e separadas. Isso permite ter uma noção mais clara da capacidade de pagamento da empresa;

Crédito não deve ser tomado para cobrir descontrole financeiro. Por exemplo, a falta de capital de giro pode ser consequência da má gestão financeira, como o descasamento entre contas a pagar e a receber, estoque excessivo, esforço de vendas insuficiente etc.;

Crédito ideal é aquele que ajuda a empresa a nascer mais forte ou fortalece e expande aquela já estabelecida;

Na abertura de um negócio, deve ser sempre aplicada uma parcela de recursos próprios de acordo com a capacidade financeira dos sócios. Essa parcela, preferencialmente, deve ser maior do que o capital de terceiros;

O empreendedor deve participar de treinamentos relacionados à gestão empresarial e particularmente financeira oferecidos pelo Sebrae. Quanto mais o empresário conhecer e aplicar os instrumentos da área financeira, mais segurança terá quando precisar obter empréstimos ou financiamentos bancários.

Procurar se informar sobre os Programas de Financiamento disponibilizados na sua região, para poder orientar adequadamente ao empresário que busca o Sebrae.

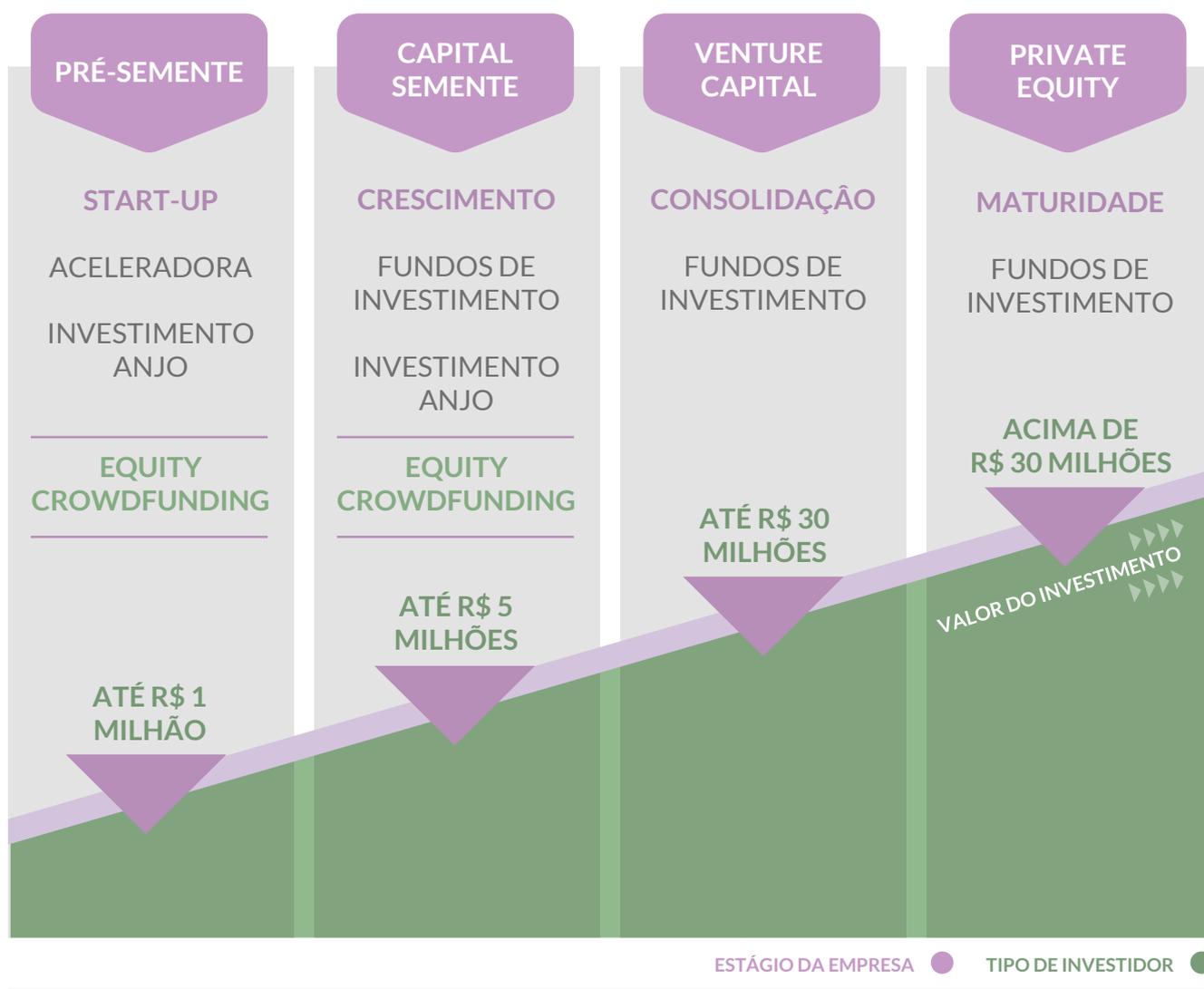


O Capital Empreendedor, também conhecido como capital ou investimento de risco é uma das formas de captar recursos para realizar os planos e projetos de longo prazo do negócio. Nessa forma de financiamento, um investidor aporta recursos no negócio, em troca de uma participação societária, geralmente minoritária, de uma empresa de capital fechado. Esse aporte pode ocorrer em diversos momentos de um negócio. Em negócios que estão começando e negócios consolidados, que já possuem uma grande operação, mas precisam de recursos para gerir o seu crescimento ou uma expansão.

Poucas são as empresas que procuram o Sebrae e se enquadram neste tipo de captação de recurso. Entretanto, é necessário conhecer outras formas de captação, além do tradicional crédito bancário. Normalmente, o capital empreendedor é mais adequado às empresas altamente inovadoras, com alto perfil de crescimento ou às famosas “startups”, organizações temporárias, criada para procurar um modelo de negócio escalável.

### ESTÁGIOS DO CAPITAL EMPREENDEDOR

Investidores de risco podem entrar em diversas etapas de desenvolvimento de um negócio. Para cada estágio, existe um tipo de investidor com critérios de seleção e objetivos distintos. É apresentada a seguir a chamada “**escada do investimento de risco**”, que apresenta quais são os principais atores que podem aportar recursos em cada estágio de desenvolvimento de uma empresa.



**ACELERADORAS:** Versão mais moderna das incubadoras. Selecionam um grupo de startups e realizam diversas ações para desenvolver e validar os negócios de forma mais rápida. Podem fazer aportes no negócio e, como contrapartida, normalmente pedem cotas de participação entre 5% e 20%.

**EQUITY CROWDFUNDING:** Captação online de pessoas físicas, restrito às Micro e Pequenas Empresas, que têm faturamento de até R\$ 3,6 milhões/ano e limite de captação de R\$2,4 milhões/ano. O investidor recebe, como contrapartida, uma participação acionária ou um título de dívida, que pode ser conversível em ações da empresa apoiada. Trata-se de um setor ainda sem regulamentação no país.

**INVESTIMENTO ANJO:** Investimento realizado com capital próprio de pessoas físicas, normalmente empresários e executivos experientes, em empresas nascentes com alto potencial de crescimento. Conhecido tam-

bém como smart-money, pois os investidores agregam valor ao empreendimento com seus conhecimentos, experiência, perícias em gestão e rede de relacionamentos, além dos recursos financeiros.

**CAPITAL SEMENTE:** Fundos que reúnem recursos de vários investidores e aportam estes recursos em mais de uma empresa simultaneamente. Normalmente, buscam empresas que já possuam clientes e/ou produtos definidos, mas que ainda dependam de investimento para se estabelecerem no mercado.

**FUNDOS DE INVESTIMENTO:** Pessoas jurídicas criadas especificamente para realizar uma série de investimentos de risco em empresas inovadoras. Normalmente, buscam empresas em mercados com altas taxas de crescimento, inovadoras em processos, na estratégia comercial, no modelo de negócios e se diferenciam de seus concorrentes. Possuem, assim, vantagens competitivas explícitas, além de apresentarem alternativas bem lucrativas de saída dos investimentos.

<b>PRIVATE</b>	<i>privado, fechado</i>	<i>empreender, arriscar</i>	<b>VENTURE</b>
<b>EQUITY</b>	<i>participação, ações</i>	<i>recursos, capital</i>	<b>CAPITAL</b>

**E**m síntese, são várias as formas de uma empresa captar recursos, seja através do autofinanciamento ou da captação de recursos no sistema financeiro. Cabe ao atendente do Sebrae orientar os empresários sobre as possibilidades adequadas aos perfis e necessidades dos clientes.

## PRINCIPAIS DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR BANCÁRIO

### Equiparação do Microempreendedor Individual ao Consumidor Final

Em junho/2015, através de Nota Técnica emitida pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, houve o reconhecimento do Microempreendedor individual como sujeito de direitos enquanto consumidor de produtos e serviços, de modo excepcional, nos termos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, isto é, sem reempregá-lo no mercado de consumo com o objetivo de lucro. Admite-se, todavia, em caráter excepcional, que agentes econômicos de pequeno porte, quando comprovadamente vulneráveis, e que não tenham o dever de conhecimento sobre as características de determinado produto ou serviço, ou sobre as consequências de uma determinada contratação, possam ser considerados consumidores para efeito de aplicação das normas do CDC.



**CARACTERÍSTICAS**  
Tabela 1

**FINANCIAMENTO**

**SUBVENÇÃO**

**CAPITAL  
EMPREENDEADOR**

**FORMA DE  
CAPTAÇÃO**

Dívida

Fomento

Aporte de capital

**DESTINAÇÃO  
DO CAPITAL**

Expansão da empresa  
e desenvolvimento  
de novos projetos

Desenvolvimento  
de projetos de  
inovação

Expansão da empresa  
e desenvolvimento de  
novos projetos

**CONDIÇÕES**

De acordo com o  
porte e avaliação de  
risco de crédito

De acordo com  
o Projeto e  
enquadramento a  
programa de apoio

De acordo com estágio  
de desenvolvimento  
e necessidade  
de capital



**CARACTERÍSTICAS**  
Tabela 2

**FINANCIAMENTO**

**SUBVENÇÃO**

**CAPITAL  
EMPREENDEADOR**

**CONTRAPARTIDA**

Garantias e avais

Não há

Participação  
acionária

**REMUNERAÇÃO  
DO CAPITAL - Lucro**

Pagamento de juros

Não há

Por distribuição  
de lucros e venda  
de ações

**REMUNERAÇÃO DO  
CAPITAL - Prejuízo**

Pagamento de juros

Não há

Somente quando há  
venda de ações



**CARACTERÍSTICAS**  
Tabela 3

**FINANCIAMENTO**

**SUBVENÇÃO**

**CAPITAL  
EMPREENDEADOR**

**EM CASO DE  
INSUCESSO**

Risco é do  
empreendedor,  
negativação, penhora  
de bens pessoais

Risco é do órgão que  
desembolsou o  
recurso

Aporte de capital

**ONDE  
ENCONTRAR**

Bancos privados,  
públicos e de  
desenvolvimento

Fundações e  
órgãos de fomento

Expansão da empresa  
e desenvolvimento de  
novos projetos

**RETORNO  
ESPERADO**

Recursos de volta  
acrescidos de juros

Desenvolvimento  
de projetos  
para sociedade

Multiplicação do  
valor aportado

## Consumidor.gov.br

Após a decisão da Secretaria Nacional do Consumidor, de equiparar os microempreendedores individuais a consumidores finais. Fica permitido aos MEIs efetuarem suas reclamações na rede de proteção ao direito do consumidor, em dois canais principais, o portal “consumidor.gov.br” e os PROCONS.

## PROCON

O órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON funciona como um órgão auxiliar do Poder Judiciário, tentando solucionar os conflitos entre o consumidor e a empresa que vende um produto ou presta um serviço. Atua em defesa do consumidor, orientando-o em suas reclamações, informando sobre seus direitos e fiscalizando as relações de consumo. Lá o cliente, como consumidor de produtos e serviços financeiros, poderá obter mais informações sobre como defender seus direitos.

Ele pode ir pessoalmente ao PROCON de sua região ou entrar em contato por telefone. O site Portal do Consumidor, na internet, pode ajudá-lo: <http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp?acao=buscar>.

As reclamações contra bancos e cartões de crédito tem sido as mais frequentes no PROCON. Portanto, fique atento.

## Juizados Especiais Cíveis (Pequenas Causas)

Os Juizados Especiais Cíveis são órgãos da Justiça Comum criados para julgamento mais acelerado dos processos de pequenos valores (até 40 salários mínimos). Podem ser acionados por pessoas físicas maiores de 18 anos e por microempresas.

Caracterizam-se pela simplicidade, argumentação verbal, rapidez e, em alguns casos, dispensa de advogado. Seu objetivo é tornar mais rápida a solução dos casos mais corriqueiros. Uma de suas características marcantes é a tentativa de obter uma conciliação entre as partes.

## Justiça comum

Em vários casos, a solução de uma demanda somente poderá ser resolvida por meio de uma ação na Justiça. Para isso, será necessária a contratação de um advogado, de preferência especializado na área cível ou do consumidor, para ajuizar uma ação junto à justiça comum.

## DIREITO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO

### Custo Efetivo Total (CET)

Para facilitar a comparação entre linhas de crédito e instituições, foi criado o Custo Efetivo Total (CET), que corresponde a todos os encargos e despesas incidentes nas operações de crédito, ofertadas a pessoas físicas ou por elas contratadas, microempreendedores individuais, microempresas ou empresas de pequeno porte. O CET deve ser informado pelas instituições financeiras, na forma de taxa percentual anual, antes da contratação, e em qualquer outro momento que um cliente pedir. Também deve ficar claro em propagandas de crédito, com a divulgação da taxa de juros, o valor das prestações, etc.

Orientar sempre ao empresário que, antes de contratar uma operação de crédito é importante que se pesquise as linhas disponíveis, taxas, prazos, limitações, enfim, as condições do crédito, pois essas podem variar de uma instituição para outra.

### Cópia dos contratos

O cliente tem o direito de exigir uma cópia do seu contrato, mesmo depois de contratada ou encerrada a operação.

### Estorno de lançamentos indevidos

Ao verificar um lançamento incorreto na conta, tanto a débito quanto a crédito, é importante avisar imediatamente ao gerente ou ao atendente da instituição, para que seja providenciada a correção e estorno ou devolução do valor.

### Cópia dos comprovantes dos movimentos na conta corrente

É possível solicitar cópia de cheques, avisos de lançamentos e depósitos. Este procedimento pode demorar alguns dias e a instituição pode cobrar tarifa pela emissão das cópias.

### Sustação de cheques

Se for necessário, é possível bloquear o pagamento (sustar) de um cheque emitido. Para isso é necessário cumprir os requisitos solicitados pela instituição financeira, tais como levar o Boletim de Ocorrência para a devida documentação, pagar tarifas, etc.

### Regularização de cheques sem fundos

Caso a empresa tenha o nome incluído no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos, é possível regularizar a situação resgatando o cheque devolvido junto ao credor, ou seja, pagando a ele o valor devido.

### Encerrar conta corrente

Geralmente os gerentes tentam manter a conta, mas é direito do cliente encerrá-la quando quiser. Ele deve protocolar o pedido na agência bancária. Se possível, guardar o comprovante do pedido. Atenção: cuidado com cheques pré-datados que foram emitidos, pois eles podem ser devolvidos após o encerramento da conta.

### Portabilidade do crédito

É o direito que todo consumidor tem de levar uma operação de crédito para outra instituição financeira que ofereça condições mais favoráveis. Se o empresário tem um empréstimo com uma taxa mais alta, pode verificar se outra instituição financeira aceita assumir aquela operação cobrando taxas menores.

É adequado orientar ao empresário a procurar o gerente de sua conta para expor os motivos da dificuldade financeira e pedir um parcelamento com juros menores e prazo adequado, sobretudo de dívidas maiores ou mais caras. Pode-se propor também uma negociação ou uma renegociação geral de todo o crédito junto à instituição. E ainda, sempre que possível, trocar suas dívidas com juros maiores por dívidas mais acessíveis.

### Portabilidade do cadastro

As instituições financeiras devem fornecer a seus clientes as informações cadastrais a eles relativas. Tais informações devem ser prestadas no prazo máximo de quinze dias, contados da data da solicitação. Deverão incluir no mínimo dados relativos aos doze meses, imediatamente anteriores à data do pedido. Com a portabilidade cadastral, o cliente pode transferir os seus dados, sem custo, de um banco para outro, facilitando, por exemplo, a análise do banco para o qual ele pretenda transferir sua conta.

## ONDE BUSCAR ORIENTAÇÃO E AJUDA

### Na própria agência

A agência é o lugar para os clientes resolverem pessoalmente a maioria das questões relativas ao seu relacionamento com a instituição. Para os assuntos mais simples, pode-se conversar com atendentes. O gerente ou, até mesmo, o gerente geral da agência, poderá orientá-lo ou ajudá-lo nas questões mais complexas, como as renegociações de crédito ou operações de maior valor.

## Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Praticamente todas as instituições financeiras, credenciadores, facilitadores de pagamento e emissoras de cartões de crédito possuem o serviço de atendimento por telefone. Por esse serviço, é possível fazer transações e resolver a maioria dos problemas, sem a necessidade de ir à agência ou ficar restrito ao horário de atendimento bancário, já que o SAC tem horário de funcionamento mais amplo do que as agências.

## Ouvidoria própria de uma instituição

As instituições financeiras são obrigadas a oferecer o atendimento ao cliente também por meio da Ouvidoria. Diferentemente do SAC, este não é um canal para se pedir um serviço, mas sim um meio para reclamar e cobrar quando algo não está saindo dentro do previsto. Por exemplos: a demora em um estorno, o atendimento insatisfatório, um erro não resolvido.

## Banco Central do Brasil (BACEN)

O Banco Central do Brasil (BCB) é o órgão fiscalizador do Sistema Financeiro Nacional. Caso não haja sucesso em resolver uma questão junto ao SAC ou à Ouvidoria da instituição financeira, ou mesmo, se o empresário quiser fazer uma denúncia de irregularidade, ele poderá recorrer ao BCB – Banco Central do Brasil. Além do atendimento presencial nas cidades onde possui representação (10 capitais: Brasília, Belém, Belo Horizonte, Curitiba, Fortaleza, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo), o BCB atende também por carta, fax, telefone (0800 979 2345) ou pelo site <http://www.bcb.gov.br/pre/portalcidadao/index.asp>.

---





**PRODUTOS E**  
**SERVIÇOS DO SEBRAE**







## 5º Passo

# PRODUTOS E SERVIÇOS DO SEBRAE

Se você atendente, acompanhou com atenção os Estágios e Passos anteriores, está apto a oferecer as melhores alternativas de capacitação e apoio da nossa instituição para atender a demanda dos clientes do Sebrae e contribuir para melhorar com o desempenho das empresas atendidas.

No que tange ao acesso aos serviços financeiros, é importante que o atendente tenha conhecimento sobre os eventos de capacitação (seminários, oficinas, workshops, cursos, palestras, entre outros) para indicar aos empresários na sua localidade.

Além disso, é importante conhecer e oferecer ferramentas de capacitação via web, com utilização da metodologia de ensino EAD – Educação a Distância, disponibilizada pelo Sebrae no site [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br).

### SOLUÇÕES DO SEBRAE RELACIONADAS A ACESSO A SERVIÇOS FINANCEIROS

#### MEU NEGÓCIO EM DIA

Aplicativo de Gestão e Educação Financeira permite aos pequenos negócios, principalmente aos MEIs, organizarem as finanças da empresa, analisarem, através de gráficos e indicadores, as principais receitas, despesas e a viabilidade do empreendimento. Gera informações que contribuem para a tomada de decisão dos empresários. Inclui, também, a calculadora do empresário.

#### CALCULADORA DO EMPRESÁRIO

Semelhante à Calculadora do Cidadão (Banco Central), permite aos empresários comparar os custos dos principais produtos e serviços financeiros disponíveis no mercado.

#### PALESTRA “INADIMPLÊNCIA: COMO VENDER COM SEGURANÇA”

Orienta para que as vendas a prazo ocorram com mais segurança e profissionalismo, visando aumentar o faturamento. Reduz a inadimplência e melhora a saúde financeira das empresas. Mostra como os produtos e serviços financeiros podem auxiliar aos empresários controlarem suas finanças e reduzirem a inadimplência.

### **PALESTRA “CRÉDITO BANCÁRIO: USO CONSCIENTE”**

Palestra que tem como objetivo orientar os Empreendedores sobre a importância da permanente gestão empresarial, sua direta relação com a obtenção de financiamento e sobre o uso adequado de produtos e serviços financeiros.

### **OFICINA “COMO ELABORAR UM PLANO DE ACESSO AO CRÉDITO PARA SUA EMPRESA”**

Contribui para que os empresários construam um plano onde acessem e utilizem o crédito de forma compatível com a real necessidade de seus negócios e obtenham o melhor resultado possível desta operação.

### **OFICINA “COMO ELABORAR CONTROLES FINANCEIROS”**

Disponibiliza informações e ferramentas contendo controles práticos, procedimentos e sugestões sobre a gestão financeira de um negócio para a tomada de decisões com base em planejamento e informações confiáveis.

### **OFICINA “SEI CONTROLAR MEU DINHEIRO”**

Seu propósito é apresentar ferramentas simples voltadas ao controle e à previsão de caixa, orientações sobre acesso e uso de serviços financeiros para que ele possa facilmente aplicar em seu dia a dia.

### **OFICINA “SEI VENDER”.**

Destinada aos microempreendedores individuais, tem por objetivo contribuir para que o empresário pense nas suas vendas, adotando o composto de marketing, com vistas a entender as necessidades do mercado e ampliar as possibilidades de crescimento do seu negócio.

### **CURSO “GESTÃO FINANCEIRA - NA MEDIDA”**

Direcionado às microempresas, tem por objetivo demonstrar a importância da gestão financeira, dispendo aos participantes instrumentos e informações que lhes permitirão administrar o caixa, projetar o fluxo de caixa, refletir sobre a formação do preço de venda, entender o demonstrativo de resultados e analisar os resultados de seu empreendimento.

### **PROGRAMA “SEBRAE MAIS - GESTÃO FINANCEIRA: DO CONTROLE À DECISÃO”**

Cria condições para que as pequenas empresas desenvolvam competências para: analisarem os aspectos fundamentais da gestão financeira, melhorarem o processo de tomada de decisão e desenvolverem na empresa uma gestão financeira eficiente e eficaz.

### **PALESTRA “COMO FINANCIAR ATRAVÉS DE RECURSOS NÃO BANCÁRIOS”.**

Visa orientar ao empresário sobre outras possibilidades de financiamentos fora do sistema financeiro, através do autofinanciamento, flexibiliza-

ção no prazo de pagamento e de recebimento, objetivando a gestão eficaz do capital de giro, redução da inadimplência e melhora da saúde financeira das empresas.

#### **PALESTRA “ACEITAÇÃO DE CARTÕES”:**

Tem por objetivo orientar os Empreendedores sobre a importância da aceitação de cartões no aumento e antecipação de vendas, na diminuição da inadimplência, na gestão e tomada de decisão empresarial e no gerenciamento da informação, através de relatórios gerados pelos meios eletrônicos, bem como os custos que o empresário tem ao adquirir a maquininha.

#### **PALESTRA SOBRE ENDIVIDAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

Tem por objetivo auxiliar os Empreendedores a identificar a causa real do endividamento da empresa, mostrar os caminhos para a melhoria de seu desempenho e orientar a empresa na elaboração do Plano de Pagamento a ser utilizado na negociação junto ao credor.

#### **COMO USAR O BANCO A SEU FAVOR**

Possibilitar melhoria do relacionamento bancário das pequenas empresas, visando a redução de custos e alavancagem de seus negócios, através do uso adequado de produtos e serviços financeiros.



## FAQ

### PERGUNTAS

## MAIS FREQUENTES

#### 1) O SEBRAE FAZ EMPRÉSTIMO?

Não. O Sebrae não é Instituição Financeira. Porém, o Sebrae possui vários produtos e serviços que podem auxiliar o cliente para obtenção de um financiamento em Instituições Financeiras.

#### 2) O PLANO DE NEGÓCIO SE DISTINGUE DO PROJETO DE VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA?

Ambos são estudo de planejamento e, conceitualmente, têm a mesma finalidade. Porém, na prática, o Plano de Negócio é mais completo e utilizado pelo empreendedor na avaliação da oportunidade de negócio. Já o Projeto de Viabilidade Econômica e Financeira tem sido utilizado principalmente por quem deseja acessar o crédito.

Os bancos têm seus próprios formulários que são preenchidos pelos tomadores de crédito com muitas das informações contidas no Plano de Negócio.

#### 3) O SEBRAE ELABORA PLANOS DE NEGÓCIO OU PROJETOS DE VIABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA PARA FINS DE FINANCIAMENTO? E QUAL O VALOR COBRADO PELA ELABORAÇÃO?

Em alguns estados, o Sebrae elabora projetos por meio de rede própria ou terceirizada e credenciada. Em outros, ele recomenda instituições e profissionais para a realização. Não existe uma política única de tratamento dessa questão, podendo inclusive não haver o compromisso nem da indicação.

#### 4) O QUE É AUTOFINANCIAMENTO?

O autofinanciamento se dá quando uma empresa consegue obter os recursos de que necessita, sem precisar recorrer aos bancos. Muitas são as fontes de autofinanciamento. Citamos a seguir algumas delas.

*Lucro* – A melhor fonte de autofinanciamento é a obtida por meio do reinvestimento dos resultados positivos do próprio negócio.

*Fornecedores* – Obter melhores condições de compra de estoque e aquisição de itens do ativo fixo com prazos elásticos e taxas de juros baixas.

*Adiantamento de clientes* – Recebimento à vista ou com entrada de valores provenientes de vendas.

*Desmobilização* – A alienação de máquinas e equipamentos ou imóveis ociosos.

*Novos investimentos dos sócios* – É viável desde que o empreendimento ou projeto tenha uma rentabilidade maior do que outras formas de aplicação dos recursos financeiros. Os sócios podem optar por aplicar novos valores no negócio, para capitalizá-lo e/ou aproveitar uma oportunidade de mercado.

*Crédito informal* – Obter crédito com parentes e amigos é uma prática comum nos empreendimentos de pequeno porte, possibilitando sua capitalização sem ter que se submeter às normas do sistema financeiro tradicional. Essa alternativa é salutar desde que tomada com critério e feita com base em uma negociação prévia que contemple o fiel retorno ao credor do dinheiro emprestado, sob pena de causar sérios transtornos familiares e pessoais.

## 5) QUAL A DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA DA MICRO E PEQUENA EMPRESA PARA OBTER CRÉDITO NOS BANCOS?

Ao Sebrae não cabe definir essa questão. O empresário deve buscar a relação da documentação exigida, diretamente no banco em que pretende pleitear o crédito. No entanto, baseado na convivência com múltiplas instituições financeiras, o Sebrae identifica práticas mais comuns na apresentação da documentação exigida para se obter um limite e obtenção de crédito. Como a seguir:

### Pessoa jurídica

- CNPJ;
- Alvará de funcionamento;
- Contrato social e as alterações contratuais;
- Balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício, referentes aos três últimos exercícios, quando houver;
- Faturamento da empresa nos últimos 12 meses ou estimativa de faturamento, no caso de empresa com menos de um ano de implantação;
- Declaração de Imposto de Renda da empresa;
- Escrituras dos Bens Imóveis e Certificados de Registros de Veículos - CRV que estejam no nome da empresa;
- Licença ambiental, ou sua dispensa formal, emitida pelo órgão competente;
- Orçamentos de investimentos e projeto arquitetônico, quando for o caso, e se solicitados pelos bancos.

### Pessoa física

- Carteira de identidade e CPF;
- Se casado, certidão de casamento;
- Comprovante de residência;
- Comprovante de renda;
- Declaração de Imposto de Renda;
- Escrituras dos bens imóveis;
- Certificados de Registros de Veículos - CRV.

## 6) QUAIS SÃO OS BANCOS QUE FINANCIAM OS PEQUENOS EMPREENDIMENTOS?

Neste instrumento de orientação apresentamos os tipos de instituições que liberam crédito e os demais serviços financeiros para as micro e pequenas empresas: bancos públicos e privados, cooperativas de crédito, instituições de microcrédito, entre outras. Estas têm aumentado seu relacionamento com empreendimentos de pequeno porte.

O site do Sebrae ([www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)) é fonte de consulta para quem quer saber mais sobre as instituições financeiras que apoiam os empreendimentos de micro e pequeno porte, bem como os sites próprios dos bancos.

### **7) QUAIS AS LINHAS DE CRÉDITO EXISTENTES PARA MICRO E PEQUENA EMPRESA E COMO ACESSÁ-LAS?**

Diferentes instituições financeiras ofertam inúmeras linhas de crédito para financiar projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado. Para saber qual linha de crédito é mais adequada e como acessá-la, deve-se realizar pesquisa no sistema financeiro. Primeiramente no banco de relacionamento do empresário e depois estender a outros agentes financeiros.

### **8) EXISTE CRÉDITO PARA EMPRESAS EM IMPLANTAÇÃO?**

Sim, mas não é de fácil acesso. A liberação ocorre caso a caso e depende de critérios como o bom histórico de relacionamento do cliente com o banco, a viabilidade econômico-financeira do projeto, as garantias oferecidas, experiência do empresário no ramo de atividade, entre outros.

Um bom exemplo de crédito para empresa em implantação é o que é liberado para financiar franquias, desde que a empresa franqueadora firme convênio com os bancos.

### **9) O BANCO FINANCIAR 100% DO VALOR SOLICITADO? QUAL O PERCENTUAL DE CAPITAL DE GIRO NOS INVESTIMENTOS MISTOS?**

Os limites mudam de acordo com cada tipo de operação. O agente financeiro geralmente financia 100% da operação quando se trata de capital de giro puro. Já para os investimentos fixos e/ou mistos (com giro associado), geralmente requer uma contrapartida de recursos próprios, ou seja, uma parcela de recursos da empresa/empreendedor, que varia de acordo com a característica de cada linha de crédito.

### **10) QUAL A PARTICIPAÇÃO IDEAL DO CAPITAL PRÓPRIO E DO CAPITAL DE TERCEIROS NO MONTANTE DO INVESTIMENTO?**

Essa resposta depende de um conjunto de fatores, inclusive do perfil do tomador de crédito. Pessoas mais arrojadas tem tendência a endividarem

mais os seus empreendimentos, enquanto os mais conservadores, avessos ao endividamento excessivo, tendem a alocar mais recursos próprios nos negócios que empreendem.

No entanto, o Plano de Negócio responderá sobre a capacidade futura de pagamento. É o meio mais próximo para se obter o limite máximo de participação do capital próprio, no financiamento do investimento total. É claro que, quanto maior for sua participação, maior será o risco de “default” (perda da liquidez). Mas é o cálculo da capacidade de pagamento que apresentará o quanto do caixa gerado em cada período, poderá estar comprometido com a amortização do financiamento.

### **11) QUAIS SÃO OS JUROS E CORREÇÕES QUE INCIDEM NUMA OPERAÇÃO DE CRÉDITO?**

As taxas de juros variam constantemente no mercado financeiro. Podem ser pré-fixadas, ou seja, o encargo financeiro já é determinado na contratação do crédito. Podem ser pós-fixadas, com o encargo financeiro sendo atrelado a algum indexador, como a TJLP\* ou TR\*. Encontra-se essa informação em cada Instituição Financeira.

### **12) EXISTEM LINHAS DE CRÉDITO PARA EMPREENDEDOR INDIVIDUAL?**

Sim. O Empreendedor Individual é uma pessoa jurídica e como tal deve se relacionar com o Sistema Financeiro.

Existem linhas de financiamento voltadas para esse segmento empresarial nos bancos, cooperativas de crédito e instituições de microcrédito. O Empreendedor Individual deve pesquisar no mercado financeiro quais as instituições que disponibilizam tais recursos e as condições ofertadas.

### **13) QUE OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS O SISTEMA FINANCEIRO OFERECE PARA OS EMPREENDEDORES INDIVIDUAIS?**

Todos os produtos ofertados para as pessoas jurídicas se aplicam ao Empreendedor Individual. Tal como recebimento das vendas com cartão de crédito e débito. Em algumas instituições financeiras, já existem pacotes de serviços exclusivos para esse segmento empresarial.

### **14) O BANCO OFERECE PRAZO DE CARÊNCIA NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO?**

Depende da linha de crédito. Para capital de giro, a carência geralmente é mais curta do que para financiamento de investimentos fixos e mistos.

Para financiamentos de longo prazo, em média a carência é de 6 a 12 meses, mas pode ser maior. Durante o período de carência, a empresa não amortiza o empréstimo, pagando apenas os encargos do financiamento. Neste período, apesar de não ser cobrada a prestação integral, o financiamento sofre a incidência normal da taxa de juros, o que faz aumentar o saldo devedor da operação.

#### **15) O CLIENTE É OBRIGADO A COMPRAR OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS PARA OBTER CRÉDITO?**

Não. A chamada “venda casada” é proibida pelo Banco Central. Porém, caso o empresário venha a adquirir produtos e serviços bancários úteis e vantajosos para sua empresa, isso é considerado reciprocidade para os bancos e é levado em consideração na avaliação dos clientes.

#### **16) O QUE É EXIGIDO PARA SER AVALISTA?**

Basicamente as mesmas condições que são impostas ao próprio tomador do crédito, como cadastro positivo e patrimônio compatível com a obrigação assumida.

#### **17) OS SÓCIOS DA MICRO E PEQUENA EMPRESA PODEM SER AVALISTAS DA PRÓPRIA EMPRESA?**

Sim. Naturalmente os sócios são avalistas em todas as operações de crédito da empresa, cabendo às instituições financeiras decidirem pela exigência de garantias adicionais.

Renegociação e liquidação de empréstimos

#### **18) MINHA EMPRESA ESTÁ COM O NOME “SUJO”, POSSO TOMAR EMPRÉSTIMO PARA SANAR ESTE PROBLEMA?**

Não. É necessário primeiro conseguir limpar o nome da empresa nas entidades de controle cadastral do crédito, tais como Serasa, SPC e o CADIN.

#### **19) JÁ ESTOU PERTO DE TERMINAR UM EMPRÉSTIMO QUE MINHA EMPRESA TOMOU E JÁ PRECISO DE OUTRO, É POSSÍVEL CONSEGUIR?**

Sim, no entanto, é necessário que a empresa tenha limite de crédito disponível para isso e que a nova proposta projete uma capacidade de pagamento que suporte a prestação do financiamento existente e a do novo financiamento.



## Conceitos

### GLOSSÁRIO

#### AGENTE FINANCEIRO

Instituição privada ou pública, que atua no mercado financeiro. Tem como objetivo principal financiar a atividade empresarial e as pessoas físicas e prestar serviços financeiros.

#### ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

Tipo de garantia real em que o bem adquirido fica no nome da instituição financeira durante a operação de crédito. O empresário não é dono do bem e sim seu “fiel depositário” até quitar o crédito. Só então a propriedade do bem é passada para a empresa. Este tipo de garantia é muito comum no financiamento de máquinas, equipamentos e veículos.

#### AMORTIZAÇÃO

É o abatimento gradual de uma dívida por meio de pagamentos periódicos combinados entre o credor e o devedor.

#### ATIVOS

São bens, créditos ou valores que formam o patrimônio de uma empresa. Contabilmente são dois os tipos de ativos: o circulante e o fixo. O ativo circulante é o dinheiro que a companhia tem em caixa, ou qualquer outra coisa que possa ser transformada em dinheiro vivo rapidamente, inclusive aplicações financeiras. O ativo fixo é tudo o que a empresa utiliza de forma permanente para seu funcionamento, como prédios, móveis, máquinas e equipamentos.

#### AVAL

Tipo de garantia pessoal (ou fidejussória), que garante o pagamento de um título de crédito. O avalista se compromete a efetuar o pagamento da dívida caso o contratante não o faça. Se não houver a quitação do título de crédito, a cobrança pode se dar diretamente ao inadimplente da dívida ou ao avalista.

#### CADIN

O Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal é um banco de dados em que se encontram registrados os nomes de pessoas físicas e jurídicas em débito com órgãos e entidades federais.

#### CRÉDITO CONSIGNADO

Modalidade de empréstimo com desconto das prestações em folha de pagamento.

## **FATURAMENTO**

Valor recebido com a venda de produtos ou serviços de uma empresa.

## **FIANÇA**

Tipo de garantia pessoal utilizada em contratos de operações de crédito ou de aluguel de imóveis em que um terceiro (fiador) se incumbem do pagamento da dívida, no caso de o devedor não conseguir cumprir sua obrigação.

## **FLUXO DE CAIXA**

Instrumento de controle de entradas e saídas financeiras de uma empresa. Proporciona uma visão geral sobre os recursos da empresa no curto prazo e possibilita apurar a sua capacidade de pagamento.

## **FRANQUIAS**

Sistema pelo qual a empresa detentora de uma marca registrada, processo patenteado de produção ou direitos similares, concede a outras empresas (em geral de menor porte) licença para a utilização dessas marcas e processos.

## **FUNDING**

Fontes de recursos destinados à realização de operações de crédito.

## **FUNDO DE AMPARO AO TRABALHADOR**

O FAT é um fundo especial, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, destinado ao custeio do Programa do Seguro-Desemprego, do Abono Salarial e ao financiamento de Programas de Desenvolvimento Econômico.

## **FUNDOS CONSTITUCIONAIS**

Fundos destinados ao financiamento de setores produtivos das regiões Norte (FNO), do Nordeste (FNE) e do Centro-Oeste (FCO).

## **GARANTIAS PESSOAIS OU FIDEJUSSÓRIAS**

Um tipo de garantia na qual pessoas físicas ou jurídicas assumem, como avalistas ou fiadores, a obrigação de honrar os compromissos referentes à operação de crédito caso o cliente não o faça. Os avalistas e fiadores devem passar pela mesma análise creditícia que o proponente, pois caso o cliente não honre seus compromissos o avalista ou fiador terá que fazê-lo, portanto é necessário que ele tenha condições econômicas e financeiras para isto.

## **GARANTIA REAL**

As garantias reais são representadas por bens materiais que pertençam ao devedor ou a terceiros e que possuam valor suficiente para eventual ressarcimento do credor em caso de não pagamento da obrigação contratada. Os tipos de garantia reais mais comuns para as micro e pequenas empresas são: o penhor, a caução, a hipoteca e a alienação fiduciária.

## **IOF**

Imposto sobre operações financeiras. É cobrado sobre toda operação de crédito.

**Inadimplência** Situação em que a pessoa ou empresa deixa de cumprir sua parte em um contrato, particularmente no que se refere a prazos de pagamentos.

## **LIQUIDEZ**

Capacidade da empresa de quitar seus compromissos financeiros dentro do prazo pactuado.

## **MONTANTE**

É a soma do capital inicial com o juro produzido em determinado tempo, também conhecido como valor total do financiamento.

## **PENHOR**

Tipo de garantia real acessória, em que não há a transferência de propriedade sobre os bens dados como garantia, mas com a posse física do bem para o credor.

## **PLANO DE NEGÓCIO**

Instrumento de planejamento, no qual as principais variáveis envolvidas em um empreendimento são apresentadas de forma organizada.

## **PRAZO DE CARÊNCIA**

Período de tempo concedido pelo credor ao devedor, durante o qual não é pago o principal da dívida, mas apenas os juros e a correção monetária, se houver. Assim, a empresa terá tempo para gerar recursos e efetuar os pagamentos futuros de seu empréstimo.

## **PONTO COMERCIAL**

É o local onde está instalada a empresa, ou onde realiza habitualmente sua prática comercial.

**Operações de câmbio** Negociação de moeda estrangeira por meio da troca da moeda de um país pela de outro.

## **SERASA**

Empresa que possui banco de dados cadastrais que subsidia análises de crédito da maioria das instituições financeiras.

## **SPC**

O serviço de proteção ao crédito disponibiliza banco de dados cadastrais para auxiliar a tomada de decisão sobre liberação de crédito.

## **RECEBÍVEIS**

Títulos de crédito originados da venda faturada de bens e serviços, como duplicatas, cheques pré-datados, vendas com cartões de crédito e notas promissórias.

## **TERCEIRO SETOR**

Termo usado para classificar todas as iniciativas privadas de utilidade pública com origem na sociedade civil.

Dentro das organizações que fazem parte do Terceiro Setor estão as ONGs (Organizações Não Governamentais), entidades filantrópicas, OSCIP's (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), organizações e associações civis sem fins lucrativos.

## **TJLP**

Taxa de juros de longo prazo usada para corrigir empréstimos feitos em instituições financeiras. É uma taxa de juros anual que sofre alterações periódicas a critério do Banco Central.

## **TR**

Taxa Referencial de juros divulgada diariamente pelo Banco Central. É um índice muito aplicado para reajustes das prestações dos contratos de financiamento, sendo também o indexador da poupança e de débitos fiscais.





