

Stéphanie Mendes Carrasqueira

CONSULTORIA FINANCEIRA EM CRÉDITOS BANCÁRIOS

PORTFOLIO DE ESTUDOS DE CASO

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Gestão

Julho, 2010



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra
Mestrado em Gestão

CONSULTORIA FINANCEIRA EM CRÉDITOS BANCÁRIOS

PORTFOLIO DE ESTUDOS DE CASO

EMPRESA: DECISÕES E SOLUÇÕES, LDA.

Local de Estágio: Decisões e Soluções Lda., Coimbra Vale das Flores

Autora: Stéphanie Mendes Carrasqueira

Orientadora na Empresa: Lóide Silva

Orientadora Académica: Prof. Doutora Patrícia Pereira da Silva

Coimbra, Julho 2010

Agradecimentos

Este relatório representa a fase final de um longo percurso preenchido por bons e maus momentos. Claro que não consegui chegar até aqui sozinha, e portanto gostaria de agradecer a todas as pessoas que me apoiaram nesta etapa.

Em primeiro lugar, quero agradecer aos que contribuíram para a realização do meu estágio. Estou especialmente grata à Dr.^a Susana Jorge, pela possibilidade que me concedeu ao permitir o estágio na Decisões e Soluções, Lda. de Coimbra.

À minha supervisora, Lóide Silva, e colegas de trabalho, Maria da Graça Sousa e Carlos Paulo, pelo ensinamento, dedicação, tempo dispensado para qualquer esclarecimento e simpatia.

Estou igualmente agradecida à Professora Doutora Patrícia Pereira da Silva, pela orientação, críticas e sugestões imprescindíveis na elaboração deste trabalho.

Agradeço o esforço realizado pela minha família, Pai, Mãe e Irmã, por me permitirem a educação.

Resta-me desejar um muito obrigado a todos os meus amigos que me acompanharam e apoiaram nesta longa caminhada.

MUITO OBRIGADA!

Siglas e Acrónimos

AOV – Aluguer Operacional de Veículos

ALD – Aluguer de Longa Duração

AF – Autonomia Financeira

BBVA – Banco Bilbao Biscaya Argentária

BD – Base de dados da Decisões e Soluções,

BdP – Banco de Portugal

BP – Banco Popular

BPI – Banco Português de Investimento

BST – Santander/Totta

CCSH – Crédito Consolidado sem Hipoteca

CH – Crédito à Habitação

CP – Crédito Pessoal

CRC – Central de Responsabilidades de Crédito

CS – Capital Social

DO – Depósitos à Ordem

DS – Decisões e Soluções, Lda.

EBIT – Earnings before Interests and Taxes

EOEP – Estado e Outros Entes Públicos

Euribor - European Interbank Offered Rate

FCE – Fornecimentos e Serviços Externos

FM – Fundo de Maneio

IES – Informação Empresarial Simplificada

IMI – Imposto Municipal sobre Imóveis

INE – Instituto Nacional de Estatística

IRC – Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas

IRS – Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares

LG – Liquidez Geral

LTI – Loan-to-Income

LTV – Loan-to-Value

NFM – Necessidades de Fundo de Maneio

PMP – Prazo Médio de Pagamento

PMR – Prazo Médio de Recebimento

RJC – Regime de Juro Composto

RJS – Regime de Juro Simples

RLE – Resultado Líquido de exercício

RT – Resultados Transitados

RO – Resultado Operacional

TAE – Taxa de Juro Anual Efectiva

TAEG – Taxa de Juro Anual Efectiva Global

TAER – Taxa de Juro Anual Efectiva Revista

TAN – Taxa de Juro Anual Nominal

TANB - Taxa de Juro Anual Nominal Bruta

TIR – Taxa Interna de Rentabilidade

TR – Taxa Real

VAL – Valor Actual Líquido

VPT – Valor Patrimonial Tributário

VR – Valor Residual

Índice Geral

I. Introdução	1
II. Caracterização da empresa	3
2.1. Consultadoria Financeira	3
2.2. Decisões e Soluções, Lda.	3
2.2.1. Aconselhamento Financeiro	3
2.2.2. Constituição	4
2.2.3. Estrutura	5
2.2.4. Factores de Diferenciação	6
2.2.5. Serviços	7
2.2.6. Base de Dados (BD)	9
2.2.7. <i>Webmail</i>	10
2.2.8. Principais parceiros financeiros	11
2.2.9. Responsabilidade Social	11
III. Enquadramento Teórico	12
3.1. Empréstimo	12
3.1.1. Reembolso de empréstimo	12
3.1.2. Pressupostos de reembolso de empréstimos.....	16
3.1.3. Utilização do Excel	17
3.2. Taxas de Juro	17
3.2.1. Horizonte Temporal	17
3.2.2. Regime de Capitalização	18
3.2.3. Variação da Taxa de Juro	18
3.2.4. Taxa de <i>Swap</i>	19
3.2.5. Tipo de Taxa de Juro	19
3.3. Valor Actualizado Líquido (VAL)	23
3.4. Taxa Interna de Rentabilidade (TIR).....	23
3.5. Central de Responsabilidades de Crédito (CRC).....	24
3.6. Tipo de Garantias	25
3.6.1. Garantias Pessoais	25
3.6.2. Garantias Reais	25
3.6.3. Vendas Associadas	26
3.7. Crédito à Habitação	27
3.7.1. Regime de Crédito à Habitação.....	29
3.7.2. Taxas de Juro	29
3.7.3. Prazo de Amortização	32
3.7.4. Garantias Hipotecárias	32
3.7.5. Modalidades de Reembolso	32

3.8. Crédito ao Consumo	34
3.8.1. Tipos de Contrato.....	35
3.8.2. Taxas de Juro	36
3.8.3. Reembolso Antecipado	37
3.9. Crédito Consolidado	37
3.10. Financiamento a Empresas	38
3.10.1. Instrumentos de Financiamento	38
3.10.2. Indicadores Financeiros	41
IV. Tarefas desempenhadas durante o Estágio	46
4.1. Angariação dos Clientes.....	46
4.1.1. Atendimento Personalizado.....	46
4.1.2. Registo do problema apresentado.....	47
4.1.3. Assinatura da Autorização ao BdP e do Contrato com a DS.....	48
4.1.4. Documentação necessária para o estudo do processo.....	48
4.1.5. Carregamento dos processos	50
4.2. Tarefas do gestor de clientes	51
4.2.1. Analisar o perfil do cliente	51
4.2.2. Obter a aprovação do pedido	51
4.2.3. Escolha da solução a participar	51
4.2.4. Acompanhamento do cliente	52
4.3. Estudos de Caso	52
4.3.1. Crédito à Habitação	52
4.3.2. Crédito ao Consumo	57
4.3.3. Crédito Consolidado sem Hipoteca	60
4.3.4. Financiamento a Empresas	63
V. Análise Crítica e Conclusão	69
VI. Bibliografia	72
VII. Anexos.....	74

Índice de Figuras

Figura II.2.2.2: Rede nacional de agências da Decisões e Soluções,	5
Figura II.2.2.3: Organigrama da Decisões e Soluções	6
Figura II.2.2.6: Top Mensal dos processos carregados, escriturados (por agência e individual), de cartões de crédito, de Seguros em Janeiro de 2010	10
Figura II.2.2.7: <i>Mailbox</i> de Stéphanie Carrasqueira – Gestora de Clientes.....	10
Figura II.2.2.8: Principais parceiros financeiros da empresa.....	11
Figura III.3.5: Modelo de Mapa de Responsabilidades de Crédito (saldos ao fim do mês a que respeita o mapa)	24
Figura IV.4.3.1.1: Demonstração de Simulação do Crédito à Habitação.....	55
Figura IV.4.3.1.2: Resultados dos estudos efectuados pelas Instituições Bancárias	56
Figura IV.4.3.2: Demonstração de Simulação do Crédito ao Consumo	59
Figura IV.4.3.3.1: Demonstração de Simulação do Crédito Consolidado Sem Hipoteca.....	62
Figura IV.4.3.3.2: Simulação do crédito Consolidado Sem Hipoteca pela GE Money	63

Índice de Quadros

Quadro II.2.2.4: Tabela de honorários a pagar pelos clientes	7
Quadro III.3.1.1: Quadro de amortização.....	15
Quadro III.3.2.4: Estratégias de utilização de swaps de taxa de juro, em empréstimos	19
Quadro III.3.2.5: Médias mensais da <i>Euribor</i> (cálculo a 360 dias)	23
Quadro III.7.1: Instrumentos de financiamento de empresas, em capital alheio	38

Índice de Gráficos

Gráfico III.3.7: Montante gasto em crédito à habitação pelos particulares, em Portugal	27
Gráfico III.3.7.2: Taxa de Juro de Empréstimo à Habitação a mais de 5 anos (%)	30
Gráfico III.3.8: Crédito ao consumo e outros fins para particulares, em Portugal	34
Gráfico III.3.8.2: Taxa de Juro de Empréstimo ao Consumo a mais de 5 ano, em Portugal (%)	36
Gráfico III.3.10: Créditos e equiparados de todos os sectores de actividade económica em Portugal	38

I. Introdução

O presente relatório foi desenvolvido no âmbito da disciplina Estágio Curricular, tendo como vista a conclusão do Mestrado em Gestão da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. O projecto desenvolveu-se numa das agências da consultora financeira Decisões e Soluções, Lda. (DS), no Vale das Flores, Coimbra, durante cinco meses, de Outubro de 2009 a Fevereiro de 2010.

Este estágio teve como objectivo proporcionar a oportunidade de um primeiro contacto com o mundo profissional, nomeadamente, com a consultoria financeira, possibilitando a aquisição de competências técnicas e humanas que permitam, futuramente, dar aconselhamento financeiro a particulares e empresas, no que respeita a operações de crédito bancário.

Este relatório pretende fazer a descrição, da empresa e actividade desenvolvida por esta, bem como das funções realizadas pelo estagiário.

Para alcançar estes objectivos foi necessário desempenhar algumas tarefas, designadamente, assessorar a direcção da empresa e todos os restantes elementos (devidamente identificados aquando do início do estágio), dando todo o apoio logístico e administrativo necessários, bem como apoiar a empresa em todas as iniciativas do seu crescimento. Tarefa esta, complementada com outras semanais, cujos temas a explorar, proporcionaram ao estagiário um meio de aprendizagem da actividade desenvolvida na consultoria financeira. A participação em várias sessões de formação e contacto com alguns dos parceiros da empresa (instituições bancárias e/ou financeiras e seguradoras) foram cruciais para uma boa *performance* na recepção dos clientes na agência para, finalmente, gerir os novos processos angariados.

Para desempenhar tais tarefas foram fundamentais, o *know-how*, os protocolos e a relação privilegiada da empresa com as principais instituições bancárias e/ou financeiras e seguradoras a operarem em Portugal. O facto de a DS possuir um *software* de gestão específico, bem como uma metodologia de trabalho inovadora e eficaz e todo o material de apoio necessário para o bom funcionamento de cada agência, nomeadamente, guiões, manuais, pastas, folhetos, prospectos, cartões, bem como toda a documentação que tenha impresso o logótipo da DS, foram também de grande importância para o bom trabalho a desenvolver pelo estagiário.

A formação e *coaching* permanentes e apoio constante cedidos pela empresa foram de extrema importância para aquisição e consolidação de conhecimentos sobre a área e os serviços por ela prestados.

Foi também fundamental entender a utilização de várias ferramentas, tais como: a Base de Dados da DS (BD), utilizada para aceder a listagens das agências no top mensal quanto a processos, montantes carregados e escriturados

(por agência e por consultor financeiro), bem como quanto a cartões de crédito e seguros. É também através desta base de dados que é possível aos colaboradores aceder a notícias de relevância para a empresa (quanto aos parceiros, a alterações nas comissões de consultores financeiros e gestores de clientes, alterações de taxas de juro ou condições de créditos, etc.), carregar os novos processos angariados e enviá-los, posteriormente, às instituições bancárias e/ou financeiras; o Webmail da DS, utilizado, essencialmente, para o contacto entre consultores financeiros, gestores de clientes e os seus clientes, para além da recepção de informações de relevo por parte da direcção e da Sede da empresa e; os Simuladores, utilizados pela DS para, precisamente, simular empréstimos de particulares e acesso ao simulador do Banco Primus, devido à relação de parceria existente entre as duas instituições.

De salientar que o relatório de estágio se destina não só a descrever actividades realizadas ao longo do tempo, como também a apresentar um tema para enquadrar o trabalho efectuado com todo o conhecimento adquirido durante a licenciatura e mestrado. Como tal, o relatório focar-se-á num portfolio de estudos de caso, respeitante aos processos que tenham passado, ou não, por mim no presente estágio, sendo estudados os problemas apresentados por alguns clientes (particulares e uma empresa), realizando os cálculos necessários para a posterior apresentação da melhor solução para os clientes em matéria de crédito, nomeadamente:

- ✓ Crédito Pessoal Novo de Crédito à Habitação;
- ✓ Transferência de Crédito à Habitação;
- ✓ Crédito ao Consumo;
- ✓ Crédito Consolidado e
- ✓ Financiamento a Empresas.

O portfolio terá uma componente teórico-prática. Numa primeira fase, começar-se-á por fazer uma introdução à empresa e à consultoria financeira, sendo realizado um enquadramento teórico sobre a matéria relativamente ao crédito à habitação, ao consumo e consolidado de particulares e a nível de financiamento empresarial. Numa segunda fase, far-se-á o enquadramento prático, através da descrição das funções por mim desempenhadas para o estudo de alguns dos principais serviços procurados pelos clientes, sendo apresentados os problemas, realizado o estudo de cada processo e explicada a solução apresentada com base nos conceitos financeiros em causa. Finalmente, será feita uma breve análise crítica contendo propostas para a melhoria da gestão da organização e da área da consultoria financeira em matéria de crédito bancário.

II. Caracterização da empresa

2.1. Consultadoria Financeira

São concretizadas em Portugal milhares de operações de crédito por dia, sob a forma de crédito ao consumo, crédito automóvel, crédito à habitação, entre outras. Muitos são os que recorrem a créditos para reequilibrar o seu orçamento, mas poucos são os que o conseguem efectivamente. Alimentam assim, uma ‘bola de neve’ de dívidas que serve apenas para agravar a sua já precária condição financeira.

Disponer de um aconselhamento financeiro especializado, de fácil acesso e de baixo custo, é útil na prevenção do risco de crédito de consumidores posicionados em diferentes condições que pretendam:

- ✓ Aceder pela primeira vez ao mercado financeiro;
- ✓ Contrair mais um crédito e saber qual a sua capacidade de endividamento e da melhor opção para financiar a sua aquisição;
- ✓ Flexibilizar os seus compromissos financeiros, de modo a ultrapassar certas dificuldades transitórias;
- ✓ Renegociar as suas dívidas, por se encontrarem em estado de insolvência;
- ✓ Melhorar os seus comportamentos em torno do consumo e do crédito, aquando da saída de uma grave crise, ou
- ✓ Prevenir novas situações de ‘apuro financeiro’.

2.2. Decisões e Soluções, Lda.

2.2.1. *Aconselhamento Financeiro*

Até há bem pouco tempo, as pessoas recorriam directamente às várias instituições bancárias e/ou financeiras do mercado para tratarem dos seus créditos, sem qualquer tipo de aconselhamento independente e imparcial que defendesse os seus interesses junto das mesmas, nem sempre obtendo as melhores soluções de financiamento. Foi neste contexto que começaram a surgir empresas de consultadoria financeira (intermediários de crédito¹). A DS tem como principal actividade a prestação de serviços de consultadoria financeira, designadamente na vertente do

¹ Intermediário de crédito - indivíduo ou empresa que não concede crédito, mas que facilita, a particulares ou empresas, o acesso ao crédito concedido por uma instituição de crédito. Podem contribuir para facilitar o encontro entre a procura e a oferta de crédito, apoiando o cliente bancário na pesquisa do produto mais adequado às suas necessidades e objectivos, para reduzir a assimetria de informação, prestando assessoria financeira aos clientes, bem como para ajudar a instituição de crédito a avaliar a capacidade de endividamento do potencial cliente.

aconselhamento e negociação personalizada das operações de financiamento bancário, apresentando aos seus clientes (particulares e empresas) as melhores e mais vantajosas soluções de financiamento.

O aconselhamento financeiro preconiza três objectivos:

- ✓ Prevenção de problemas financeiros;
- ✓ Reabilitação do devedor onerado por dívidas e
- ✓ Emancipação do consumidor face a aquisições compulsivas e ao uso excessivo de crédito.

Serve-se, para tal, de diversas competências e de informação para ajudar os consumidores a compreender e modificar o seu comportamento no que diz respeito à gestão financeira, ao consumo e ao estilo de vida, sendo encorajados a experimentar estratégias e a fazer planos relativamente ao seu futuro, a identificar e a compreender os seus objectivos financeiros e a gerir de modo eficaz os seus recursos para prosseguirem com esses objectivos. A par com estes objectivos, a DS pretende, fundamentalmente, a melhoria do *Spread*², a diminuição da prestação mutuada, a ampliação do valor financiado, bem como conseguir a solução mais vantajosa para o cliente perante qualquer instituição de crédito, bancária, financeira ou seguradora.

Com protocolos exclusivos e uma relação privilegiada de parceria com as várias instituições bancárias e/ou financeiras a operar em Portugal, a DS presta aos seus clientes, através dos seus profissionais, um serviço rápido e eficaz de aconselhamento financeiro, desde a análise personalizada de cada processo, passando pela respectiva negociação e aprovação nas instituições que tenham apresentado as melhores condições de crédito, assim como todo o acompanhamento processual necessário até ao dia da escritura. As condições de trabalho são sempre honorários contra resultados. Como tal, pelo serviço de consultadoria e aconselhamento financeiro, a empresa recebe honorários somente após o processo estar aprovado pelo parceiro que tenha apresentado as melhores condições de financiamento.

2.2.2. Constituição

A DS foi constituída em Outubro de 2003 e é actualmente supervisionada pelo director geral, Paulo Abrantes e o director nacional, Luís Tavares. Com sede no Porto conta, actualmente, com cerca de cem agências e mais de setecentos colaboradores a nível nacional.

² *Spread* - Refere-se à diferença entre o preço de compra (procura) e venda (oferta) da mesma acção, título ou transacção monetária. O *Spread* bancário diz respeito à diferença entre a taxa de juro que as instituições financeiras pagam na captação do dinheiro e a que cobram dos clientes.

A empresa possui já, uma estratégia de internacionalização, estando presente no Brasil (Soluções-Brasil) prevendo, também, expandir-se para Angola. A nível nacional, a DS encontra-se presente em praticamente todo o território, nas seguintes zonas:



Figura II.2.2.2: Rede nacional de agências da Decisões e Soluções, Lda.
Fonte: Decisões e Soluções, Lda.

2.2.3. Estrutura

A coordenação das agências da DS é feita tendo em conta as divisões regionais em zonas. Assim, a coordenação é feita na zona Norte I por Marta Almeida, Norte II por Márcio Anjos e Norte III, por Isabel Tavares. A zona Sul I é coordenada por Célia Jesus, a Sul II, por Mário Ramiro e a Sul III, por Francisco Simões. Relativamente à zona Centro, esta encontra-se sob a alçada de Helena Caeiro.

Três das agências pertencentes à zona Centro situam-se na cidade de Coimbra, nas zonas de Vale das Flores, Fernão Magalhães e Guarda Inglesa. A directora da agência do Vale das Flores, a qual dirige, coordena, orienta e motiva a actividade de toda a equipa de consultores financeiros e gestores de clientes, é Lóide Silva. O papel da directora é, assim, fundamental, pois cabe a esta ligar e harmonizar todos os esforços para acompanhar o cumprimento das ordens e a concretização dos objectivos propostos, semanal, mensal e anualmente. É também da responsabilidade da mesma, o mantimento das boas relações da agência com os parceiros financeiros.

A equipa da agência é composta por consultores financeiros e gestores de clientes, cujas principais funções passam pela angariação de clientes e prestação de aconselhamento financeiro no que respeita a crédito bancário. Existe também uma pequena equipa de consultores comerciais, cuja principal função é a angariação de clientes para os

consultores financeiros, bem como a prestação de outros serviços (venda de cartões de saúde, de crédito, etc.). Apresenta-se assim, de seguida, o organigrama da DS, orientado para a zona centro e esta, por sua vez, para a agência Coimbra, Vale das Flores:

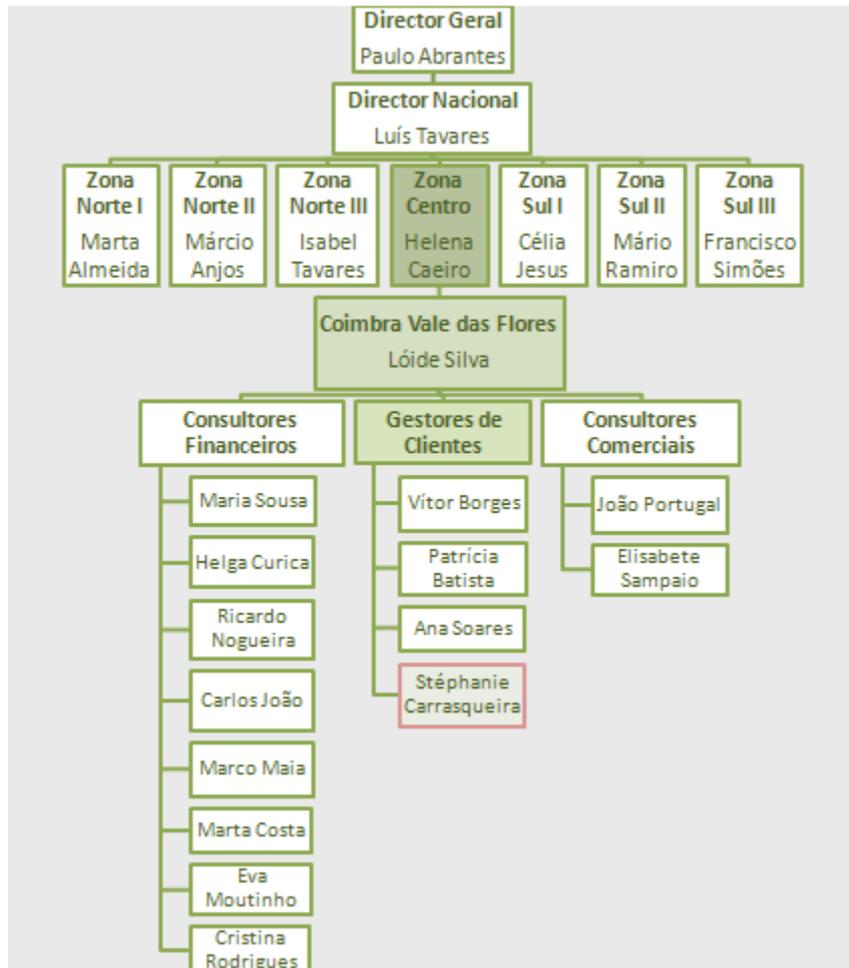


Figura II.2.2.3: Organigrama da Decisões e Soluções, Lda.
Fonte: Agência de Coimbra, Vale das Flores (Decisões e Soluções, Lda.)

2.2.4. *Factores de Diferenciação*

Devido à relação privilegiada e de um grande poder negocial com a Banca em geral, a empresa ajuda a encontrar a melhor solução e a mais baixa prestação mensal para o crédito do cliente num curto espaço de tempo, não tendo este que andar a contactar todas as instituições financeiras que estão no mercado para saber quais as que possuem as melhores condições de financiamento.

A DS ajuda, de forma personalizada, os clientes a encontrar a melhor e mais vantajosa solução de financiamento, qualquer que seja o objectivo dos mesmos, recebendo honorários contra resultados pelo serviço de consultadoria e aconselhamento financeiro. No âmbito do crédito à habitação, será devida pelo cliente a quantia de 100,00€ + IVA

(salvo se da solução encontrada não resultar uma poupança mínima de 30,00€ mensais). Tratando-se de um financiamento concedido no âmbito do crédito pessoal, automóvel ou consolidado sem hipoteca, será devido pelo cliente uma certa quantia, de acordo com os valores apresentados na seguinte tabela:

<u>HONORÁRIO (+ IVA)</u>	<u>FINANCIAMENTO</u>
150,00€	Até 2.499,00€
200,00€	Entre 2.500,00€ e 4.999,00€
300,00€	Entre 5.000,00€ e 9.999,00€
400,00€	Entre 10.000,00€ e 19.999,00€
600,00€	Entre 20.000,00€ e 29.999,00€
800,00€	Entre 30.000,00€ e 39.999,00€
900,00€	Superior a 40.000,00€

Quadro II.2.2.4: Tabela de honorários a pagar pelos clientes
Fonte: Decisões e Soluções, Lda.

2.2.5. Serviços

A DS presta aos clientes um serviço de consultadoria financeira global, com aconselhamento financeiro personalizado e independente, nas seguintes operações:

i. **Habitação**

✓ Crédito à Habitação

Empréstimo obtido para aquisição de habitação permanente, em que a habitação fica hipotecada como garantia do empréstimo (garantia hipotecária). O montante do crédito para aquisição de habitação ou terreno é usualmente disponibilizado de uma só vez. O cliente deve reembolsar a instituição de crédito, ao longo do tempo, a totalidade desse capital acrescido do pagamento dos respectivos juros (prestações de capital e juros), podendo ainda, acordar com a instituição de crédito um período de carência³ (o cliente contrata com a instituição de crédito um período inicial durante o qual não há lugar a amortização de capital mas apenas pagamento de juros) ou de diferimento de capital⁴ (o cliente pode adiar o reembolso de parte do capital (usualmente entre 10% e 30%) para o final do prazo do empréstimo);

✓ Crédito à Construção, Reconstrução e Ampliação de Imóveis

Trata-se de um empréstimo para permitir efectuar na habitação, obras de restauro, beneficiação, reconstrução ou ampliação, em que a habitação fica como garantia hipotecária. Este tipo de crédito é habitualmente disponibilizado

³ Num período de carência de capital, a prestação durante este período é, por isso, menor do que a prestação a pagar após o período de carência, momento a partir do qual o reembolso passa a ser em prestações constantes de capital e juros.

⁴ Num período de diferimento de capital, as prestações são constantes durante a vigência do contrato e mais baixas do que na modalidade de reembolso padrão. Contudo, todo o capital diferido é pago, de uma só vez, no momento do pagamento da última prestação. Nesta modalidade, o montante total de juros a pagar será maior do que na modalidade de reembolso padrão.

sob a forma de tranches, que permitem ao cliente aceder ao capital de forma progressiva, à medida das necessidades inerentes aos trabalhos em curso. Durante este período de utilização do capital, o cliente bancário só paga, em geral, juros (carência de capital), de periodicidade e respectiva taxa proporcional, previamente definidas. Findo esse período o reembolso do capital em dívida será efectuado em prestações de capital e juros, em conformidade com a modalidade acordada com a instituição de crédito, pelo prazo também estabelecido e

✓ Transferência de Crédito Habitação

Diz respeito à mudança para outro banco de um empréstimo em curso, visando beneficiar de melhores condições, como redução de *Spread*, períodos de carência de capital, valor residual, etc.

ii. Consumo

✓ Crédito Pessoal

Trata-se de um empréstimo para aquisição de bens ou serviços (realização de projectos pessoais como fazer obras na casa, trocar de automóvel, ou aquisição de bens de consumo, como férias, viagens ou equipamentos de uso pessoal, computadores, automóveis, etc.);

✓ Crédito Automóvel

Trata-se da aquisição de um automóvel a prestações, sendo que a instituição de crédito que efectuou o empréstimo pagou o automóvel directamente ao *stand* de vendas auto e

✓ Cartões de Crédito

Trata-se de um meio de pagamento (cartão) em que o cliente fica a dever ao banco emissor do cartão as quantias gastas com a sua utilização na aquisição de bens e serviços, podendo pagar a dívida em prestações mensais de no mínimo 10% do saldo em dívida no cartão.

iii. Crédito Consolidado

Consiste em englobar numa só operação e com um prazo mais alargado, dois ou mais créditos, passando a haver uma só prestação, cujo valor é significativamente menor do que a soma das prestações anteriores.

iv. Aluguer

✓ Leasing Imobiliário e Mobiliário

Trata-se de um financiamento (locação) no qual o bem, respectivamente imóvel ou móvel a adquirir, fica propriedade da instituição financiadora, uma locadora, pagando o cliente uma renda mensal até liquidação da totalidade do crédito, sendo a última prestação, normalmente diferente das demais e chamada de valor residual. Com o pagamento desta última prestação, o bem volta a ser propriedade do cliente;

✓ Renting

Diz respeito ao *renting* ou Aluguer Operacional de Veículos (AOV), que é um método de aquisição que oferece a possibilidade de fornecimento de um bem para uso temporário, mediante a retribuição de pagamentos mensais fixos, designados por rendas. Caracteriza-se por incluir diversos serviços essenciais para a utilização dos veículos, nomeadamente, impostos, manutenção, pneus, seguros e cartões de combustível, com o objectivo de minimizar custos e riscos para os clientes, proporcionando aos utilizadores mobilidade permanente;

✓ Aluguer de Longa Duração (ALD)

Trata-se de um contrato de prestação de serviços que se destina apenas a veículos ligeiros novos, em que a locadora cede a utilização de uma viatura mediante o pagamento de um aluguer mensal.

v. Financiamento a Empresas

Crédito concedido a empresas sob várias formas, como contas correntes, garantias bancárias, fianças, avales, empréstimos a prazo, aberturas de créditos, desconto de letras, financiamento por desconto de livranças, etc.

vi. Seguros

Contrato pelo qual uma das partes, o segurador, se obriga a indemnizar a outra, o segurado, no caso de ocorrência de determinado sinistro (qualquer evento em que o bem segurado sofre um acidente ou prejuízo material), em troca do recebimento de um prémio de seguro.

vii. Factoring

Consiste na tomada por um intermediário financeiro, o factor, de crédito comerciais a curto prazo que um fornecedor de bens e serviços, o aderente, constitui sobre os seus clientes, o devedor.

2.2.6. Base de Dados (BD)

Todos os consultores financeiros e gestores de clientes têm acesso à base de dados para consultar as actualizações dos processos carregados e escriturados por parte de todas as agências do país e dos próprios, e de notícias de interesse para a actividade da empresa.



Figura II.2.2.6: Top mensal dos processos carregados, escriturados (por agência e individual), de cartões de crédito, e de seguros
 Fonte: Base de Dados da Decisões e Soluções, Lda., em Janeiro de 2010

2.2.7. Webmail

Os consultores financeiros, gestores de clientes e clientes comunicam-se, na maioria das vezes, através do *webmail* da empresa, sendo também por esta via, que existe recepção de informações de relevo por parte de órgãos superiores.

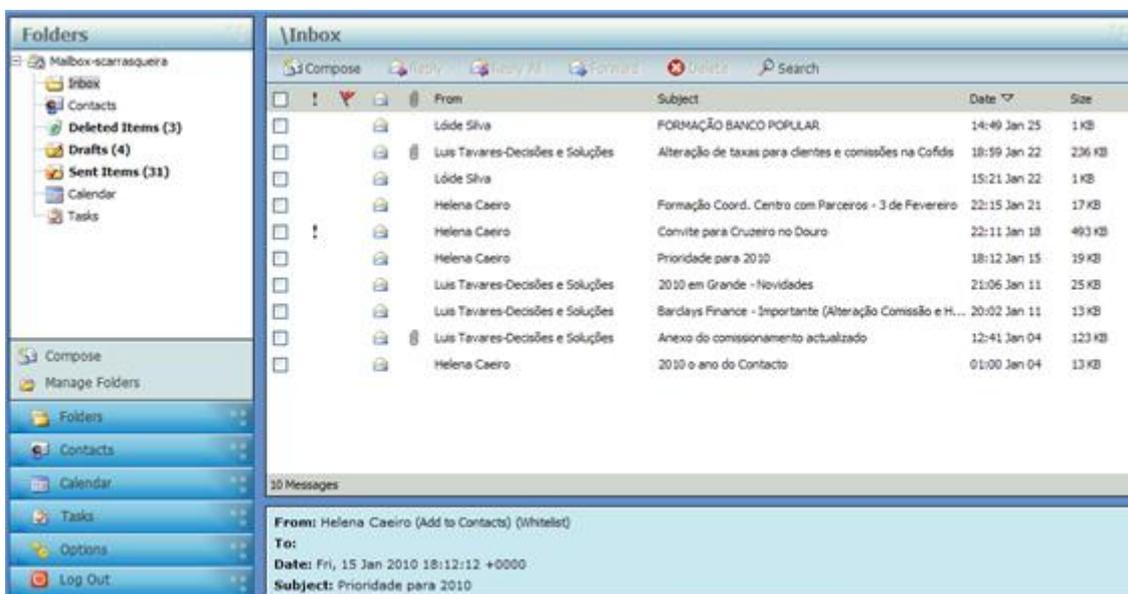


Figura II.2.2.7: *Mailbox* de Stéphanie Carrasqueira — Gestora de Clientes
 Fonte: *Webmail* da Decisões e Soluções, Lda.

2.2.8. Principais parceiros financeiros

Os principais parceiros financeiros da DS são os seguintes:



Figura II.2.2.8: Principais parceiros da DS
Fonte: Decisões e Soluções, Lda.

2.2.9. Responsabilidade Social

Cumprindo também a sua vocação de oferecer às pessoas melhores condições de vida pela via da melhoria das condições financiamento, a DS, assumiu para si uma maior responsabilização social de acordo com o seu lema, "Ajudar olhando a quem" e tornou-se na primeira entidade patrocinadora com carácter permanente da "Fundação do Gil", obra social de cariz particular, que ajuda crianças desfavorecidas hospitalizadas.

Deste modo, a empresa contribui com quinze euros por operação concretizada, dos honorários pagos pelos clientes.



III. Enquadramento Teórico

O portefólio de estudos de caso debruçar-se-á, essencialmente, sobre o crédito à habitação, o crédito ao consumo, a consolidação de créditos a particulares e, também, sobre financiamento a empresas, por serem os principais serviços prestados pela DS. Antes da apresentação do mesmo, é de extrema importância fazer um pequeno enquadramento teórico sobre conceitos financeiros, nomeadamente no crédito à habitação, ao consumo, consolidado e análise financeira de empresas, de modo a contextualizar o estudo de cada processo, por parte da consultora e das instituições de crédito.

O termo crédito deriva do termo em latim *credere*, que significa “acreditar, confiar”. O contrato de crédito é uma relação que tem por base a confiança entre quem pede e quem concede crédito, confiança que é objecto de protecção jurídica (MacDonald e Gastmann, 2001). Objectivamente, o crédito consiste numa cedência temporária, a médio longo prazo, de quantias determinadas aos seus beneficiários (particulares ou empresas), ficando estes com a obrigação de pagamento de juros acordados e de restituírem, na data fixada para o reembolso, do empréstimo contraído.

3.1. Empréstimo

Estamos perante um contrato de empréstimo (ou de mútuo) sempre que uma entidade singular ou colectiva coloca à disposição de outrem, durante um certo período de tempo, uma certa importância, obrigando-se esta a restituir a totalidade desse valor, bem como os juros vencidos. A entidade que empresta determinada quantia pode ser designada de credora ou mutuante e a que solicita esse empréstimo, de devedora ou mutuária (Lisboa e Augusto, 2008).

3.1.1. Modalidades de reembolso e pagamento dos juros vencidos

Segundo Lisboa e Augusto, 2008, designa-se por modalidade de reembolso de um empréstimo o resultante da combinação entre a forma de amortização do capital tomado por empréstimo pelo mutuário e o pagamento dos juros vencidos. O modo de reembolso do capital pode ser efectuado por meio de:

- ✓ Um único pagamento no fim do prazo do empréstimo ou
- ✓ Vários pagamentos escalonados ao longo da vida do empréstimo, em datas previamente definidas.

Os juros vencidos podem ser pagos:

- ✓ Integralmente, no início do prazo do empréstimo;
- ✓ Integralmente, no fim do prazo do empréstimo ou
- ✓ Escalonadamente, ao longo do prazo do empréstimo,

podendo o pagamento das prestações ser feito de uma forma:

- ✓ Constante (reembolso do capital mutuado e juros vencidos feito através do pagamento de prestações constantes - renda de termos constantes);
- ✓ Progressiva (aumento do montante da prestação com o tempo, em conformidade com um plano previamente definido e em função do prazo acordado);
- ✓ Mista (aumento do montante da prestação durante os primeiros anos do empréstimo, após os quais a prestação mensal passa a ser constante, variando em função das alterações da taxa de juro).

De um modo geral, o pagamento das prestações e dos juros em crédito à habitação e ao consumo é comumente realizado através do pagamento de prestações constantes de capital e juros, começando o reembolso de capital a efectuar-se logo a partir da primeira prestação. Com o tempo, a amortização de capital vai sendo progressivamente maior e a amortização de juros correspondentemente menor. Assim, o pagamento de prestações nestas modalidades de crédito pode ser feitos das seguintes formas:

i. Reembolso do capital escalonado ao longo do prazo do empréstimo e pagamento integral dos juros no início daquele prazo

Neste caso, a quantia emprestada, (C), contraído no momento zero, é reembolsada de uma forma escalonada (C/n) ao longo da vida do empréstimo em datas previamente fixadas, sendo os juros (J_0) todos pagos no momento de contracção do empréstimo. Representando-se esta situação esquematicamente, temos:



Assim, a expressão que permite calcular os juros a pagar pelo mutuário no momento em que é contraído o empréstimo é dada por:

$$J_0 = C \times \frac{n - a_{n-1}}{n},$$

Sendo (a_{n-1}) a expressão que simboliza o valor actual de uma renda, temporária, certa, imediata e inteira, de (n) termos normais e unitários.

ii. Reembolso do capital escalonado ao longo do prazo do empréstimo e pagamento integral dos juros no fim desse prazo

Tendo em conta o mesmo crédito de escalonamento na amortização do capital, nesta modalidade de reembolso de empréstimos, os juros são integralmente pagos no fim do prazo, ou seja, no momento (n) ,



donde resulta $J_n = C \times \frac{(n - a_{n-1})}{(n \times v^n)},$

Sendo $v = \frac{1}{(1+i)}$ e (i) a taxa de juro contratada entre as partes referente ao período $[0,1]$.

iii. Reembolso do capital e pagamento dos juros escalonados ao longo do prazo do empréstimo

Nesta modalidade, quer o pagamento dos juros quer o reembolso do capital ocorrem de forma escalonada ao longo do tempo de vigência do empréstimo, em datas previamente acordadas entre as partes. Assim, considerando um empréstimo de montante (C_0) contraído no montante zero, a vigorar durante (n) períodos de tempo e designando os pagamentos a efectuar pelo mutuário $(a_1, a_2, \dots, a_{n-1})$ é possível representar esquematicamente a situação:



Pode explicitar-se a evolução do empréstimo através da construção do seu quadro de amortização. Este quadro possui informação relativa a cada um dos períodos de vida do empréstimo:

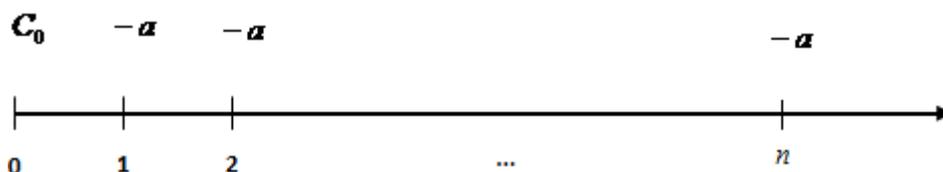
PERÍODO	CAPITAL EM DÍVIDA NO INÍCIO DO PERÍODO (C_{k-1})	JUROS DO CAPITAL EM DÍVIDA PAGOS NO FIM DO PERÍODO (j_k)	AMORTIZAÇÕES DE CAPITAL OCORRIDA NO PERÍODO (m_k)	PRESTAÇÃO A PAGAR (a_k)
1	$C_1 = C_0 - m_1$	$j_1 = C_0 \times i$	m_1	$a_1 = j_1 + m_1$
2	$C_2 = C_1 - m_2$	$j_2 = C_1 \times i$	m_2	$a_2 = j_2 + m_2$
3	$C_3 = C_2 - m_3$	$j_3 = C_2 \times i$	m_3	$a_3 = j_3 + m_3$
...				
k	$C_{k-1} = C_{k-2} - m_{k-1}$	$j_k = C_{k-1} \times i$	m_k	$a_k = j_k + m_k$
...				
n	$C_{n-1} = C_{n-2} - m_{n-1}$	$j_n = C_{n-1} \times i$	m_n	$a_n = j_n + m_n$

Quadro III.3.1.1: Quadro de amortização
Fonte: Lisboa e Augusto, 2008

Como o capital em dívida no final do último período do empréstimo é nulo, deverá verificar-se $C_{n-1} = m_n$.

iv. Reembolso do empréstimo através do pagamento de prestações constantes e periódicas

Esta modalidade é conhecida na prática por sistema de amortizações progressivas⁵ de capital (sistema francês), sendo possível representá-la esquematicamente por:



⁵ O sistema de amortizações progressivas é igualmente designado por sistema Price.

O termo genérico da renda, constante, pode assim ser escrito da seguinte forma:

$$a = j_k + m_k \quad (k = 1, 2, 3, \dots, n),$$

Sendo ($a_1 = a_2 = \dots = a_n = a$) a prestação a pagar, (j_k) os juros do capital em dívida pagos no fim do período e (m_k) as amortizações de capital ocorrida no período (k).

Conhecido o montante do empréstimo (C_0), o seu prazo (n) e a taxa de juro (i) a que o empréstimo foi contraído, podemos determinar (a), (j_k) e (m_k), atendendo às expressões apresentadas anteriormente. Assim, tem-se $C_0 = a \times a_{n|i}$, com $m_1 = a \times C_0 \times i$.

3.1.2. Pressupostos de reembolso de empréstimos

À data do contrato do empréstimo terá de verificar-se uma igualdade financeira entre o valor actual das obrigações do mutuante e o valor actual das do mutuário.

Em regra, o cliente devedor acorda com a instituição credora um período inicial, onde não há lugar a amortização de capital mas apenas pagamento de juros (período de carência), sendo a prestação durante este período menor do que a prestação a pagar após o período de carência, momento a partir do qual o reembolso passa a ser em prestações constantes de capital e juros (modalidade de reembolso padrão). Quanto maior o período de carência, menor é o prazo de que o cliente dispõe para o reembolso do capital e, assim, maior será o agravamento da prestação face à do período de carência.

Existe também a possibilidade de o cliente devedor optar por pagar uma percentagem do financiamento, apenas no termo do contrato (Valor Residual (VR)⁶). Nesta situação, as prestações são constantes durante a vigência do contrato e mais baixas do que na modalidade de reembolso padrão. Contudo, todo o capital diferido é pago, de uma só vez, no momento do pagamento da última prestação. Quanto maior for percentagem de VR solicitado, menor é a prestação do empréstimo, mas maior será o valor a pagar no final do empréstimo.

⁶ Valor Residual - possibilidade de o cliente deixar para o final do prazo do empréstimo entre 10 a 30% do capital inicial (em múltiplos de 5%). Ao longo do prazo do empréstimo e sobre o capital diferido, apenas são pagos juros. No final do prazo, o valor residual será pago numa única prestação.

3.1.3. Utilização do Excel

Para o cálculo do pagamento do empréstimo utilizando o Excel, a partir do pagamento de prestações e taxas de juro constantes, é necessário utilizar a seguinte função:

`PGTO(taxa;nper; va; vf; tipo)`⁷,

Sendo (taxa), a taxa anual nominal (TAN) (para o seu cálculo mensal, dividir por 12, trimestral por 4, etc.); (nper), o número de prestações do empréstimo; (va), o valor do empréstimo (valor actual); (vf), o valor futuro do empréstimo (igual a zero) e tipo, indica se a prestação é paga no início [1] ou no final do período [0].

3.2. Taxas de Juro

Derivado do latim *jure*, os juros, significam o rendimento ou lucro do capital emprestado, tendo sido várias a definições dadas para juro e taxa de juro ao longo do tempo:

Trata-se do retorno que se exige pela renúncia aos benefícios que a detenção de liquidez traz para quem possui dinheiro sendo portanto, o preço que iguala o desejo de manter riqueza na forma de dinheiro com a quantidade de dinheiro existente (Keynes, 1964). É, portanto, o preço do capital cujo retorno potencial é a taxa média de lucro, sendo a partilha da mais-valia que o capital de empréstimo permite obter (Marx, 1975).

Efectivamente juro pode definir-se como a remuneração de um capital cedido durante um determinado espaço de tempo, ou seja, constitui o preço de uso de capitais alheios e a remuneração de quem se priva hoje do consumo, ao ceder capitais a terceiros, para obter consumos acrescido no futuro e a taxa de juro representa o acréscimo de uma unidade de capital durante uma unidade de tempo (período de referência) (Lisboa e Augusto, 2008).

3.2.1. Horizonte Temporal

As taxas de juro variam em função do prazo a que se referem, podendo ter uma estrutura:

- ✓ Crescente, sendo que a maiores prazos correspondem taxas de juro elevadas;
- ✓ Decrescente, onde à medida que os prazos aumentam as taxas de juro vão diminuindo;
- ✓ Constante, aumentando os prazos e permanecendo as taxas constantes ou
- ✓ Irregulares, existindo segmentos crescentes e outros decrescentes.

⁷ `PMT(rate;nper; pv; fv; type)` in English - calculates the payment for a loan based on constant payments and a constant interest rate.

Normalmente, quanto maior é o prazo a que a taxa de juro se refere, maior é o seu valor, contrariamente ao que se possa pensar à partida, em que se o prazo de pagamento aumentasse, a parcela reduzir-se-ia proporcionalmente, até chegar próxima de zero. Na verdade, a parcela nunca é inferior aos juros sobre o valor do empréstimo, dado o facto de o impacto de longo prazo sobre as taxas de juro bancárias ser afectado pela evolução do fluxo de incumprimento no pagamento do empréstimo, por parte dos mutuários.

As taxas de juro podem ser referenciadas a intervalos de tempo mais ou menos longos sendo classificadas por isso como: taxas de juro de curto prazo (inferiores a 1 ano), de médio prazo (de 1 a 7 anos) e de longo prazo (mais de 7 anos).

3.2.2. Regime de Capitalização

i. Regime de Juro Simples (RJS)

Numa aplicação de capital feita em RJS não há capitalizações ou juros de juros. O juro simples, ou seja, o juro relativo a um determinado período de tempo, corresponde ao capital C a multiplicar pelo valor da taxa de juro r nesse mesmo período t , ou seja,

$$\text{Juro Simples} = C \times (1 + r \times t).$$

ii. Regime de Juro Composto (RJC)

O juro composto consiste na capitalização dos juros simples. Isto acontece porque o juro simples recebido ao fim de cada período de capitalização (dado por $(\frac{1}{k})$, $(\frac{12}{k})$ ou $(\frac{360}{k})$) conforme o prazo da aplicação seja expresso em anos, meses ou dias, sendo (k) o número de capitalizações ou o número de vezes que a aplicação paga juros dentro do período de 1 ano) é adicionado ao capital que, assim, é reinvestido juntamente com os juros gerados, durante o período de capitalização seguinte. Os juros são portanto, capitalizados verificando-se juros de juros ou a formação de um capital crescente. A expressão utilizada para o cálculo do juro composto é a seguinte:

$$\text{Juro Composto} = C \times (1 + r)^t.$$

3.2.3. Variação da Taxa de Juro

As operações de curto, médio ou longo prazo podem dar-se a taxas fixa ou variável, sendo que, neste último caso, o valor da taxa de juro é revisto periodicamente, com uma frequência igual à do período a que se refere essa taxa de

juro. A escolha entre uma taxa de juro fixa ou variável é basicamente para os clientes, uma escolha entre estabilidade ou incerteza.

Regra geral, será mais vantajoso optar por uma taxa fixa quando há previsão de subida das taxas e vice-versa. Torna-se também por isso, mais vantajoso optar por uma taxa variável para empréstimos a longo prazo, e vice-versa. Se a opção do cliente recair sobre uma taxa de juro variável (tipicamente a cada 3 ou 6 meses), o seu valor estará sujeito a flutuações frequentes. Pelo contrário, ao optar por uma taxa fixa, é possível saber exactamente o valor da prestação mensal (durante um período alargado de tempo), mantendo-se inalterada durante o prazo acordado, podendo este coincidir com o prazo total para o reembolso do empréstimo ou com períodos parciais do mesmo (por exemplo, 2, 5 ou 10 anos). As instituições determinam, geralmente, as taxas fixas, tomando como referência, a taxa de *swap*⁸.

3.2.4. *Taxa de Swap*

Neste acordo trocam-se, normalmente, tipos de taxas de juro: taxa variável versus taxa fixa e taxa variável versus taxa variável. Os juros são calculados com base num montante de capital (notional principal amount) e, normalmente, apenas a diferença líquida entre os montantes de juros é trocada.

EMPRÉSTIMO/APLICAÇÕES	ALTA DA TAXA	BAIXA DA TAXA
Empréstimo à taxa fixa	Não fazer nada	Swap: pagar taxa variável, receber fixa
Empréstimo à taxa variável	Swap: pagar taxa fixa, receber variável	Não fazer nada

Quadro III.3.2.4: Estratégias de utilização de swaps de taxa de juro, em empréstimos
Fonte: Manual de Gestão Financeira Empresarial (2009)

3.2.5. *Tipo de Taxa de Juro*

i. **Taxa de juro nominal**

A taxa de juro nominal é a taxa de juro que deve ser indicada em todos os contratos de crédito e aplicações financeiras e corresponde ao período de um ano. Representa um rendimento monetário anual por unidade monetária

⁸ *Swap de taxa de juro*- troca de condições de juro onde, duas partes interessadas permutam entre si as suas obrigações de pagamento de juros correspondentes a empréstimos efectuados de um capital idêntico, em datas de vencimento e divisa coincidentes, nos quais ambas as partes são mutuárias, diferendo somente a taxa de juro.

investida e é, normalmente, identificada como Taxa Anual Nominal (TAN)⁹. Esta é expressa numa unidade de tempo diferente daquela em que os juros são capitalizados, ou seja, a taxa é expressa numa unidade de tempo e a forma de acumulação dos juros (seja em regime simples ou composto) é feita noutra.

Quando os encargos iniciais pagos pelo cliente são subtraídos ao montante do empréstimo, é possível calcular a taxa de juro anual nominal consistente com o novo montante do empréstimo e com a prestação já conhecida. Assim, ao valor do empréstimo ter-se-ão de subtrair os custos totais (comissão de abertura de processo, de avaliação, etc.).

ii. Taxa de Juro Anual Bruta (TANB)

A TAN é uma taxa de juro anual, apresentada, em geral, em termos brutos TANB, pois não desconta os impostos que incidem sobre as aplicações financeiras.

iii. Taxa de Juro Anual Efectiva (TAE)

A TAE¹⁰ depende da TAN (r), do prazo expresso em proporção do ano (n) e da periodicidade de pagamento de juros (k). O cálculo da TAE pressupõe que o pagamento dos juros seja feito mais do que uma vez ao ano (juro composto), em regra mensalmente, sendo o seu cálculo realizado através da seguinte fórmula:

$$TAE = \left(1 + \frac{r}{k}\right)^{nk} - 1.$$

A taxa efectiva difere da taxa nominal, porque usa um prazo de referência diferente do prazo de capitalização. Esta é expressa na mesma unidade de tempo em que os juros são capitalizados. Sempre que o pagamento de juros tiver periodicidade inferior a um ano e os juros forem adicionados ao capital inicial (juro composto), a taxa efectiva é superior à taxa de juro nominal.

⁹ Taxa Anual Nominal (TAN) - (Nominal Annual Rate), é um caso particular de uma taxa de juro nominal que é calculada para o período exacto de um ano. Em Portugal, é obrigatória por lei a indicação da TAN em todos os contratos de crédito e aplicações financeiras, o que a torna a mais frequentemente usada.

¹⁰ No cálculo desta TAE incluem-se ainda outros encargos suportados mensalmente pelo cliente (seguros, comissão de gestão, etc.).

iv. Taxa Anual Efectiva Revista (TAER)

A TE, ao ser corrigida da taxa de inflação¹¹ verificada no período, permite determinar a TR que é dada por:

$$TR = \left[\frac{(1 + TE)}{(1 + \pi)} \right] - 1.$$

A TAER é calculada considerando a prestação revista em função da redução do *Spread* ou de outros custos, obtida pela aquisição de outros produtos ou serviços financeiros propostos e os eventuais custos associados aos produtos e serviços financeiros propostos. Assim, tendo em conta um empréstimo de determinado montante a (m) meses, com uma TAN (r) e prestações mensais constantes de capital e juros (k), o valor da prestação mensal é calculada assim:

$$\text{Amortização Mensal} = \text{Montante} \times \left[\frac{\frac{r}{k} \left(1 + \frac{r}{k} \right)^m}{\left(1 + \frac{r}{k} \right)^m - 1} \right].$$

v. Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG)

A TAEG é a taxa que permite igualar o valor actual dos montantes utilizados pelo cliente com o valor actual dos pagamentos a efectuar pelo mesmo no âmbito de um contrato de crédito. Esta taxa reflecte todos os encargos a suportar pelo cliente, sendo expressa em percentagem anual do montante total do crédito. Enquanto medida do custo total do crédito para o cliente, esta taxa, constitui um importante elemento de comparação das ofertas alternativas de crédito.

No cálculo da TAEG são incluídos os juros, comissões, impostos e outros encargos associados ao contrato de crédito; os seguros exigidos para obtenção do crédito; as comissões de mediação do crédito; os custos relativos à manutenção de conta, cuja abertura seja obrigatória, que registe as operações de pagamento e de utilização do crédito; os custos relativos à utilização ou ao funcionamento de meio de pagamento que permita operações de pagamento e de utilização do crédito; e outros custos relativos às operações de pagamento. São excluídas as importâncias a pagar devido ao incumprimento de alguma das obrigações do contrato de crédito e as importâncias, diferentes do preço, que tenham de ser suportadas pelos clientes aquando da aquisição de bens ou da prestação de serviços, quer se trate de negócio celebrado a pronto, quer a crédito; e custos notariais.

¹¹ Taxa de inflação - percentagem anual de aumento no nível geral de preços.

vi. Taxa de Juro *Euribor*² (*European Interbank Offered Rate*)

O principal indexante do eurosistema é a *Euribor*, a taxa de referência do mercado monetário interbancário indicando, assim, a taxa de juros média dos depósitos interbancários da zona euro. As taxas *Euribor* são as taxas oferecidas, para diferentes prazos, por um “*prime-bank*” a outro “*prime-bank*” no mercado interbancário do euro para a concessão de crédito sem garantia. Esta é a principal taxa de juro de curto prazo (entre 1 semana e 1 ano) e, por isso, são utilizadas como taxas de juro de referência — indexantes — para os créditos a taxa variável, em particular no crédito à habitação. Um contrato que utilize como indexante, por exemplo, a *Euribor* a 6 meses, tem a respectiva taxa de juro revista de 6 em 6 meses.

Os prazos de referência da *Euribor* mais utilizados são: 3, 6 e 12 meses. O valor do indexante a aplicar aos contratos de crédito, aquando da respectiva fixação ou revisão, deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros¹³. A *Euribor* é cotada, geralmente, com base na convenção ($\frac{\text{Actual}}{360}$). O cálculo dos juros a pagar mensalmente é, assim, feito admitindo sempre um mês com 30 dias e um ano de 360 dias, conseqüente, ($\frac{30}{360}$). Assim, de acordo com esta convenção apresentam-se, de seguida, as médias mensais da *Euribor* para o ano de 2009:

ANO 2009	1 MÊS	3 MESES	6 MESES	12 MESES
Dezembro	0,479%	0,712%	0,996%	1,242%
Novembro	0,435%	0,716%	0,993%	1,231%
Outubro	0,430%	0,738%	1,017%	1,243%
Setembro	0,455%	0,772%	1,042%	1,261%
Agosto	0,508%	0,860%	1,115%	1,334%
Julho	0,610%	0,975%	1,213%	1,412%
Junho	0,913%	1,228%	1,436%	1,610%
Maió	0,884%	1,282%	1,480%	1,644%

¹² O cálculo da *Euribor* é feito diariamente, resultando da média das cotações fornecidas por um painel de bancos de primeira linha.

¹³ A contagem de dias, para efeito de cálculo de juros segue, assim, uma das quatro combinações: ($\frac{\text{Actual}}{\text{Actual}}$); ($\frac{\text{Actual}}{365}$); ($\frac{\text{Actual}}{360}$) e ($\frac{30}{360}$).

Abril	1,012%	1,422%	1,608%	1,771%
Março	1,269%	1,635%	1,775%	1,909%
Fevereiro	1,628%	1,943%	2,034%	2,135%
Janeiro	2,142%	2,457%	2,539%	2,622%

Quadro III.3.2.5: Médias mensais da *Euribor* (cálculo a 360 dias), no ano de 2009
Fonte: Pedro Pais 2009

3.3. Valor Actualizado Líquido (VAL)

O VAL mede a variação do valor líquido fruto do empréstimo, estando este último liquidado quando o VAL é zero. O VAL pode ser calculado da seguinte forma:

$$\text{VAL} = -I + \sum_{t=0}^n \frac{\text{valores}_t}{(1+k)^t},$$

Sendo (valores_t) as prestações em cada período, (n) a duração do empréstimo, (I_0) o total do empréstimo no momento zero e (k) o custo de capital.

3.4. Taxa Interna de Rentabilidade (TIR)

A TAE pode ser obtida através da função TIR^{14} , a partir da qual se obtém a TIR ou a TE. Denomina-se por TIR a taxa de capitalização que torna igual a zero o Valor Actualizado Líquido (VAL), o que significa que o valor actual dos benefícios de uma série de fluxos monetários, é igualada ao valor actual do respectivo desembolso inicial. Esta devolve a taxa de retorno interna para uma série de fluxos monetários, representada pelos números em valores, fluxos estes que não têm de ser iguais, mas têm de ocorrer em intervalos regulares (mensais, anuais por exemplo), sendo representados por valores positivos no caso dos pagamentos efectuados pelo cliente e por valores negativos no caso do montante em dívida perante a instituição. O critério da TIR é independente da escolha da taxa de juro procurando-se, em vez disso, determinar uma taxa de juro interna do retorno total do empréstimo no momento zero (I_0), através da fórmula:

$$I_0 = \sum_{t=1}^n \frac{\text{valores}_t}{(1+TIR)^t}.$$

¹⁴ TIR – IRR (Internal Rate of Return, em inglês)

3.5. Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) ¹⁵

A CRC é uma base de dados, gerida pelo Banco de Portugal (BdP), com informação prestada pelas instituições que concedem crédito, sobre as responsabilidades de crédito efectivas assumidas por qualquer entidade singular ou colectiva, bem como as responsabilidades de crédito potenciais que representem compromissos definitivos. É possível, assim, caracterizar um crédito concedido pelo sector financeiro e, em particular, do crédito em situação de incumprimento, de acordo com algumas características dos empréstimos (tipo de produto e prazo) e dos devedores (idade, número de relações de bancárias e montante da exposição). A avaliação por parte das instituições de crédito das características dos potenciais clientes, da sua capacidade de endividamento e do seu perfil de devedor, no momento da solicitação de um novo crédito, é essencial para a concessão de crédito com responsabilidade.

Existem três tipos de avaliação no pagamento dos créditos e, caso existam, dos incidentes bancários, no mapa de responsabilidades de cada cliente: Créditos regulares, cujo pagamento está a ser cumprido; Créditos vencidos, em que já existe pelo menos uma prestação em mora (em atraso) e Créditos potenciais, sendo o proponente fiador de créditos de outrem, os quais em situação de mora, ficam na responsabilidade do próprio.

1 2 3

Banco de Portugal 12/11/2007 10:16	CENTRALIZAÇÃO DE RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO Resposta a Pedido de Informação				CRCC430 Pag. 1	
CÓDIGO DE BENEFICIÁRIO 1000000000000000	NOME/RAZÃO SOCIAL DO BENEFICIÁRIO JOSÉ SILVA			DATA DE CENTRALIZAÇÃO: 2007-09		
DATA DE NASCIMENTO: 1960-01-01	CÓDIGO PAÍS: PRT	CÓDIGO DISTRITO/CONCELHO: 11/05	TIPO/NÚMERO DOCUMENTO: 101/00000000 TIPO/NÚMERO DOCUMENTO: 501/0000000000			
MONTANTE DAS RESPONSABILIDADES POR CLASSE E TIPO DE CRÉDITO						
INSTL.FIN.	CC	TC	VALOR	CC	TC	VALOR
A	1	03	10 000			
B	1	03	20 000			
C	2	04	30 000			

4 5 6 7 8

Figura III.3.5: Modelo de Mapa de Responsabilidades de Crédito (saldo ao fim do mês a que respeita o mapa)

Fonte: Banco de Portugal

- | | |
|--|---|
| 1 Código atribuído pelo Banco de Portugal | 6 Tipo de crédito |
| 2 País, distrito e concelho de residência do beneficiário de crédito | 7 Montante da responsabilidade de crédito por entidade participante |
| 3 Data a que se refere a centralização das responsabilidades | 8 Documento de identificação |
| 4 Identificação das entidades participantes | |
| 5 Classe de crédito | |

¹⁵ Refira-se que no seu formato actual a CRC permite identificar e caracterizar separadamente o crédito à habitação e os outros tipos de crédito.

Constituem exemplos de responsabilidades efectivas: empréstimos para aquisição de habitação, de automóveis, de mobiliário e de outros bens de consumo ou serviços; empréstimos para aquisição de títulos de crédito (acções, obrigações, etc.); desconto de letras e outros efeitos comerciais; descobertos em contas bancárias; operações de *leasing* e de *factoring*, e montantes utilizados de cartões de crédito. Constituem exemplos de responsabilidades potenciais, montantes não utilizados de cartões de crédito; garantias prestadas pelas entidades participantes; fianças e avals prestados a favor das entidades participantes ou quaisquer outras facilidades de crédito susceptíveis de serem convertidas em dívidas efectivas.

3.6. Tipos de Garantias

Na contratação de um empréstimo bancário, muitas vezes são solicitadas garantias por parte das instituições financeiras e/ou bancárias, de forma a salvaguardar o pagamento da dívida por parte dos mutuários, caso estes entrem em incumprimento.

3.6.1. Garantias Pessoais

As garantias pessoais existem, quando uma entidade particular ou colectiva assegura o cumprimento das obrigações contratuais de uma outra parte, em situação de incumprimento. Este tipo de garantias pode ser dado através de dois meios:

- ✓ Fiança, o termo atribuído a uma garantia pessoal assumida por uma terceira pessoa num financiamento bancário. O fiador, garante face à instituição credora (fornecedora do crédito), o compromisso de pagar os valores relativos ao crédito concedido, caso o devedor (solicitador do financiamento) não o faça, ou
- ✓ Aval, ou seja, a declaração não cambial através da qual uma pessoa (avalista), se torna responsável pelo pagamento de um título de crédito nas mesmas condições de seu avalizado.

3.6.2. Garantias Reais

As garantias reais asseguram o pagamento ao mutuante, caso haja incumprimento, através do valor de um bem ou dos rendimentos gerados por certos bens. As garantias reais mais comuns podem ser dadas sob a forma de:

- ✓ Penhor, que é o capital entregue pelo comprador, como garantia da aquisição de um bem imóvel num prazo determinado. O penhor é considerado como parte do pagamento da venda, sempre que haja lugar à concretização da venda;

- ✓ Hipoteca, que se trata do documento utilizado como garantia real (garantia hipotecária) pelas instituições de crédito, uma vez que está associada ao bem imóvel. A hipoteca garante a preferência sobre os demais credores em caso de incumprimento por parte do mutuário ou
- ✓ Caução, que não é mais do que o valor aceite como garantia do cumprimento de uma obrigação (penhor ou fiança). É o meio pelo qual se garante o cumprimento das mesmas.

3.6.3. Vendas Associadas

Juntamente ao empréstimo solicitado, os bancos tentam negociar com os clientes, outros produtos bancários (cross-selling), de modo a potenciar o efeito de fidelização dos clientes e como condição de melhoria das condições do crédito, nomeadamente, da diminuição do *Spread*. São destes exemplo, os seguros de vida, multiriscos, de saúde, automóvel, de desemprego e baixa médica; a domiciliação de ordenados e despesas regulares; os depósitos, os investimentos; os PPR (Plano de Poupança Reforma)¹⁶; ou os cartões de crédito e débito. A imposição de aquisição de um produto financeiro por parte do cliente é, na maioria das vezes, de carácter obrigatório constituindo, por isso, prática de *tying*, sendo uma salvaguarda do cumprimento das obrigações financeiras.

¹⁶ PPR - Plano de poupança de médio ou longo prazo, que pode contribuir para financiar um complemento de reforma e simultaneamente fazer face a situações de necessidade.

3.7. Crédito à Habitação

O recurso ao crédito, nomeadamente, à habitação tem vindo a aumentar ao longo dos anos. Uma pequena percentagem de famílias portuguesas pode suportar a totalidade dos encargos relativos ao custo de alojamento, uma outra percentagem terá de ser auxiliada em maior ou menor grau, sendo a restante praticamente insolvente, mesmo para uma habitação de padrões mínimos” (Sá, 1997).

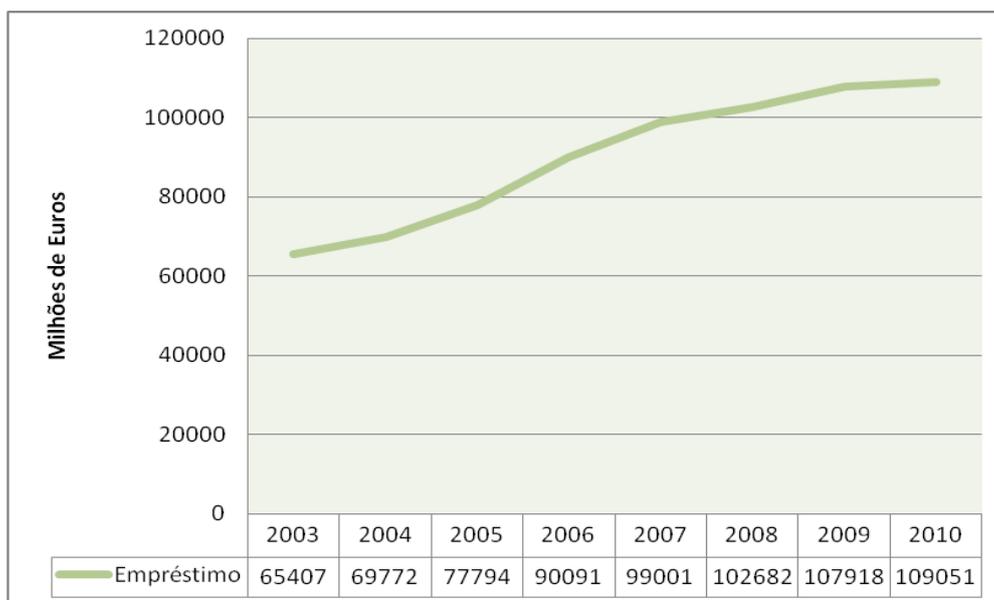


Gráfico III.3.7: Montante gasto em crédito à habitação pelos particulares, em Portugal
Fonte: Banco de Portugal – Estatísticas Online

A procura de um crédito à habitação depende, primeiramente, da conjuntura imobiliária (o nível de preços do mercado imobiliário), da avaliação prévia do rendimento real dos proponentes e, por norma, da dimensão do custo de oportunidade da obtenção de um crédito, representado por um custo directo, a taxa de juro e uma diversidade de custos acessórios. A concessão deste financiamento exige uma preocupação redobrada devido, principalmente, ao crescente endividamento das famílias, fruto do consumismo descomedido, que pode gerar a curto prazo situações de incumprimento bancário e a difícil execução do bem hipotecado, dado o seu carácter social¹⁷. Os excessos começam na atribuição desagregada de crédito por parte dos bancos a famílias que apresentam elevadas taxas de esforço e *Loan-to-Value*, a dizer:

¹⁷ Apesar de o crédito à habitação ter associado como garantia a hipoteca do imóvel, esta é de difícil exequibilidade, dada a liquidez reduzida, por razões que se prendem com a conjuntura imobiliária, em regra desfavorável nos períodos em que se regista maior insolvência por parte dos contraentes deste crédito.

✓ **Loan-to-Value (LTV)**

Rácio entre o valor do empréstimo e o valor da garantia dada em troca (normalmente, o imóvel). Este indicador mostra o valor da garantia a hipotecar, como meio de salvaguardar o cumprimento do pagamento do empréstimo. Longe vão os tempos em que os bancos emprestavam dinheiro para aquisições de habitação com LTV de 100%, sem que os bancos se pudessem salvaguardar de um possível incumprimento por parte do mutuário. Entretanto, devido à crise imobiliária, os preços das habitações deixaram de subir ao mesmo ritmo, limitando esta relação para valores mais baixos, não podendo o LTV ser superior a 90%. A expressão utilizada para o cálculo do LTV é a seguinte:

$$\text{LTV} = \frac{\text{Valor do empréstimo}}{\text{Valor do imóvel}} .$$

✓ **Loan-to-Income (Taxa de Esforço)**

A taxa ou grau de esforço corresponde ao rácio entre o serviço da dívida - juros mais a amortização do(s) empréstimo(s) - e o rendimento disponível dos indivíduos, num mesmo e determinado período. Este rácio constitui um bom indicador sobre o risco de incumprimento e de sobreendividamento do agregado familiar. Através deste indicador é possível comparar o peso que as prestações de crédito têm no rendimento mensal e anual do agregado, sendo fundamental para determinar a capacidade financeira deste e decidir a atribuição do financiamento a ser atribuído. Em regra a taxa de esforço não deve exceder os 35%, sendo calculada da seguinte forma:

$$\text{Taxa de Esforço} = \frac{\text{Prestação Mensal}}{\text{Rendimento Mensal}} .$$

O crédito à habitação pode ser solicitado para aquisição ou construção de habitação ou terreno, sendo o montante do crédito para tal, disponibilizado de uma só vez. O cliente deve reembolsar a instituição de crédito, ao longo do tempo, esse capital acrescido do pagamento dos respectivos juros (prestações de capital e juros). O cliente pode ainda acordar com a instituição de crédito um período de carência ou de diferimento de capital. O crédito para construção ou realização de obras da/na habitação é, habitualmente, disponibilizado sob a forma de tranches, que permitem ao cliente aceder ao capital de forma progressiva, à medida das necessidades inerentes aos trabalhos em curso. Durante este período de utilização do capital só há, em geral, pagamento de juros (carência de capital), de periodicidade e respectiva taxa proporcional, previamente definidas. Findo esse período o reembolso do capital em dívida será efectuado em prestações de capital e juros, em conformidade com a modalidade acordada com a instituição de crédito, pelo prazo também pré-estabelecido.

3.7.1. Regime de Crédito à Habitação

O regime geral de crédito¹⁸ é o mais comum, existindo também o regime de crédito bonificado¹⁹ e a deficientes. O regime geral de crédito à habitação destina-se aos agregados familiares²⁰ que afectem o produto dos empréstimos à aquisição, construção ou realização de obras na sua habitação.

3.7.2. Taxas de Juro

A taxa de juro do crédito à habitação apresenta uma forte correlação com a evolução do preço das habitações, sendo que qualquer acréscimo na taxa de juro encarece a amortização do financiamento. Pelo contrário, perante um enfraquecimento da procura, os preços das habitações também respondem em baixa. A grande maioria dos empréstimos concedidos a particulares destina-se à aquisição de habitação, sendo a taxa de juro da generalidade destes empréstimos indexada às taxas do mercado monetário, com períodos de refixação predominante de 3 e 6 meses. No crédito à habitação as prestações são pagas postecipadamente, o que significa que a primeira prestação é devida um mês após a data de contratação. Assim sendo, o cálculo dos juros devidos é feito para o final desse mês.

Num contexto de subida das taxas de juro, assistiu-se, nos últimos anos até 2008, a algumas alterações nas condições de acesso ao crédito com o objectivo de atenuar o peso dos encargos com o serviço da dívida nos orçamentos familiares e, assim, melhorar a capacidade para satisfazer a dívida e sustentar a procura de crédito. Uma dessas alterações foi o alongamento dos prazos de reembolso dos empréstimos. A partir de 2008, as taxas de juro começaram a descer, aliviando as prestações dos créditos das famílias e das empresas portuguesas havendo, também uma desaceleração significativa dos empréstimos bancários no ano de 2009. Não obstante a redução significativa das taxas de juro, a queda dos agregados de despesa (despesa com bens duradouros e investimento em habitação) terá sido o principal factor subjacente à desaceleração do crédito.

¹⁸ Regime geral de crédito habitação - destina-se aos agregados familiares que afectem o produto dos empréstimos à aquisição, construção ou realização de obras na sua habitação permanente, secundária ou destinada a arrendamento.

¹⁹ Regime de crédito à habitação bonificado — neste regime uma parte dos juros é suportada pelo Estado, de acordo com o rendimento anual bruto do agregado familiar e da sua composição, dentro de determinados parâmetros, destinando-se à aquisição, construção ou obras em habitação própria permanente. O regime de crédito bonificado não é, neste momento, passível de ser utilizado para efeitos de contratação de novas operações de crédito à habitação, mantendo-se as operações de crédito à habitação bonificado e bonificado jovem contratadas antes da revogação deste regime em vigor.

²⁰ Agregado familiar - conjunto constituído pelos cônjuges ou por duas pessoas que vivam em condições análogas (nos termos previstos no artigo 2020.º do Código Civil) e seus ascendentes e descendentes em 1º grau, ou afins, desde que com eles vivam em regime de comunhão de bens e habitação.

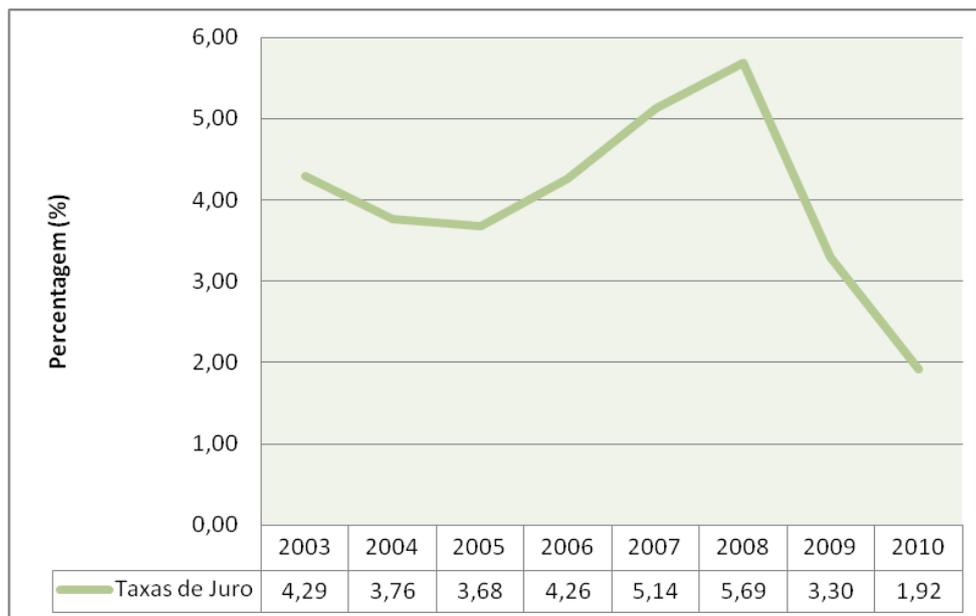


Gráfico III.3.7.2: Taxa de Juro de Empréstimo à Habitação a mais de 5 anos (%)
 Fonte: Banco de Portugal – Estatísticas Online

Os contratos de crédito à habitação podem ser classificados em três grupos, de acordo com o seu tipo de:

i. Taxa de Juro Variável

Nos contratos a taxa variável, em que a taxa é revista periodicamente (quase sempre de acordo com o prazo do indexante) constituem a quase totalidade do mercado de crédito à habitação. A taxa de juro destes empréstimos resulta da soma de duas componentes:

<i>Euribor</i> (taxa de juro de referência - indexante)
<i>Spread</i> * (margem)

*varia consoante o risco do mutuário e o valor do imóvel que serve de garantia ao crédito

O facto da quase totalidade dos empréstimos à habitação ser negociada a taxa variável, torna-os mais susceptíveis às subidas das taxas de juro. Nos contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável, as instituições de crédito não podem proceder à revisão do valor da *Euribor* com uma periodicidade diferente do prazo desse mesmo indexante. A título exemplificativo, nos contratos em que o indexante seja a *Euribor* a 3 meses, o valor dessa taxa só pode ser revisto de 3 em 3 meses, aplicando-se o mesmo princípio relativamente aos outros prazos da *Euribor*. O *Spread* é atribuído pela instituição de crédito a cada contrato, tendo em conta o LTI e o LTV do(s) proponente(s). Dependendo da estratégia comercial da instituição de crédito, o *Spread* poderá ser reduzido como contrapartida pela aquisição, de carácter facultativo (ou não), de outros produtos (vendas associadas).

ii. Taxa de Juro Fixa

As taxas de juro fixas, mostram serem uma boa opção em prazos muito curtos e/ou quando existem perspectivas das taxas de juro subirem de forma sustentada²¹. Neste tipo de empréstimos, a prestação mantém-se constante durante o prazo estabelecido para esta taxa no contrato. O período de taxa fixa pode não corresponder ao prazo total do empréstimo.

Em geral, as taxas fixas aplicadas pelas instituições de crédito tomam como referência as taxas *Swap*, adicionando a esta, um *Spread*. A taxa de juro resulta, assim, da soma da taxa de juro de referência e do respectivo *Spread*.

Taxa *Swap* (taxa de referência)

Spread (margem)

iii. Taxa de Juro Mista

Esta taxa está associada, na maior parte dos casos, a contratos com um período inicial de taxa fixa, seguido de taxa variável na parte remanescente do prazo do empréstimo. Para além das taxas de juro, o cliente tem de suportar outros encargos ou comissões, como os custos de processo, despesas de avaliação e/ou vistorias, comissão de gestão, etc., que são cobrados pela instituição no início da operação (“à cabeça”) e durante a vigência do contrato, bem como o imposto de selo²².

iv. TAE

O custo de um empréstimo à habitação é medido através da TAE, que representa, numa base anual e em percentagem do volume de crédito concedido, a totalidade de encargos associados a essa operação. Deste modo, a evolução desta taxa pode ser vista como uma *proxy* para a evolução do custo total do crédito à habitação. A distribuição, por data de contratação, da TAE média dos empréstimos revela que os empréstimos com taxa variável apresentam um custo total médio inferior aos de taxa fixa.

²¹ A opção por esta taxa é normalmente preferida por pessoas avessas ao risco e que pretendem garantir uma prestação com variações não previsíveis.

²² Imposto de selo - cuja base de incidência é de duas naturezas: selo de operações compra e venda, arrendamento, utilizações de crédito etc. ou, selo do documento.

3.7.3. Prazo de amortização

O prazo de amortização da dívida no crédito à habitação é longo²³, o correspondente ao período de vida activa de uma família (20 a 30 anos), sendo que os bancos determinam que a idade do mutuário não poderá ultrapassar os 65 anos no final do prazo de vigência do contrato.

3.7.4. Garantias hipotecárias²⁴

Como forma de garantir o pagamento do empréstimo concedido, a instituição de crédito exige a hipoteca a seu favor, geralmente, do imóvel que o crédito financia: a habitação adquirida, construída ou objecto das obras financiadas pelo empréstimo, incluindo o terreno. Esta garantia hipotecária pode ser substituída, parcial ou totalmente, por hipoteca de outro prédio. Para reforço da hipoteca, a instituição de crédito poderá exigir ao cliente a subscrição de um seguro de vida de valor não inferior ao do capital do empréstimo ou outras garantias consideradas adequadas ao risco do empréstimo concedido, tais como a exigência de um fiador para a concessão do crédito. O fiador responsabiliza-se pelo pagamento do empréstimo assumindo este o encargo, caso o devedor não cumpra com as suas obrigações.

3.7.5. Modalidades de reembolso

i. Prestações constantes (modalidades de reembolso padrão)

O cliente amortiza o empréstimo em prestações constantes de capital e juros e o reembolso de capital começa a efectuar-se logo a partir da primeira prestação. Com o tempo, a amortização de capital vai sendo progressivamente maior e a amortização de juros correspondentemente menor. O cliente tem a possibilidade de optar por:

- ✓ Carência de capital, em que o cliente contrata com a instituição de crédito um período inicial durante o qual não há lugar a amortização de capital mas apenas pagamento de juros (período de carência). A prestação durante este período é, por isso, menor do que a prestação a pagar após o período de carência, momento a partir do qual o reembolso passa a ser em prestações constantes de capital e juros ou
- ✓ Diferimento de capital, onde o cliente pode adiar o reembolso de parte do capital (usualmente entre 10% e 30%) para o final do prazo do empréstimo. As prestações são constantes durante a vigência do contrato

²³ O que obriga a que os bancos se apetrechem com os competentes recursos financeiros, de forma a salvaguardarem eventuais necessidades de liquidez. (Caiado 1998)

²⁴Caso o cliente não cumpra os compromissos assumidos (não pague as prestações acordadas), a instituição de crédito pode recuperar o montante em dívida através da venda do bem hipotecado — execução da hipoteca.

e mais baixas do que na modalidade de reembolso padrão. Contudo, todo o capital diferido é pago, de uma só vez, no momento do pagamento da última prestação. Nesta modalidade, o montante total de juros a pagar será maior do que na modalidade de reembolso padrão.

ii. Prestações progressivas (com capitalização parcial de juros crescentes)

O pagamento revisto anualmente aumenta de ano para ano, surgindo, durante o horizonte de pagamento, momentos em que o capital em dívida é superior ao inicialmente emprestado. Esta modalidade é pouco utilizada, pois pode induzir a algumas situações de incumprimento, por parte dos clientes.

iii. Prestações decrescentes

As prestações nos primeiros anos são mais elevadas exigindo um esforço adicional no início do empréstimo, decrescendo à medida que o prazo avança. É também pouco utilizada, pois exige grande esforço financeiro nos primeiros anos do empréstimo.

iv. Reembolso antecipado

O cliente bancário tem a hipótese de pagar antecipadamente o empréstimo à habitação, podendo o pagamento ser efectuado antes da data inicialmente prevista para a amortização do empréstimo (reembolso antecipado). O pagamento poderá corresponder à totalidade do capital em dívida (reembolso total) ou apenas a parte do montante em dívida (reembolso parcial).

3.8. Crédito ao Consumo

O crédito ao consumo inclui o crédito de montantes compreendidos entre 200,00 e 75.000,00€, concedido a pessoas singulares, que actuem fora do âmbito da sua actividade comercial ou profissional. Este tipo de crédito é uma constante na primeira fase do ciclo de vida das famílias, em que estas procedem à aquisição de equipamento (casa, automóvel, electrodomésticos, mobiliário) indispensável à sua condição de autonomia familiar e económica.

O crédito ao consumo, paralelamente ao crédito à habitação, tem vindo a aumentar ao longo dos anos. Esta ‘explosão’ do crédito ao consumo explica-se pela alteração dos padrões culturais, a descida das taxas de juro, o aumento do rendimento disponível e a contenção do desemprego. As famílias têm recorrido crescentemente a este tipo de crédito para satisfazer a procura de bens de consumo, nomeadamente de bens duradouros.

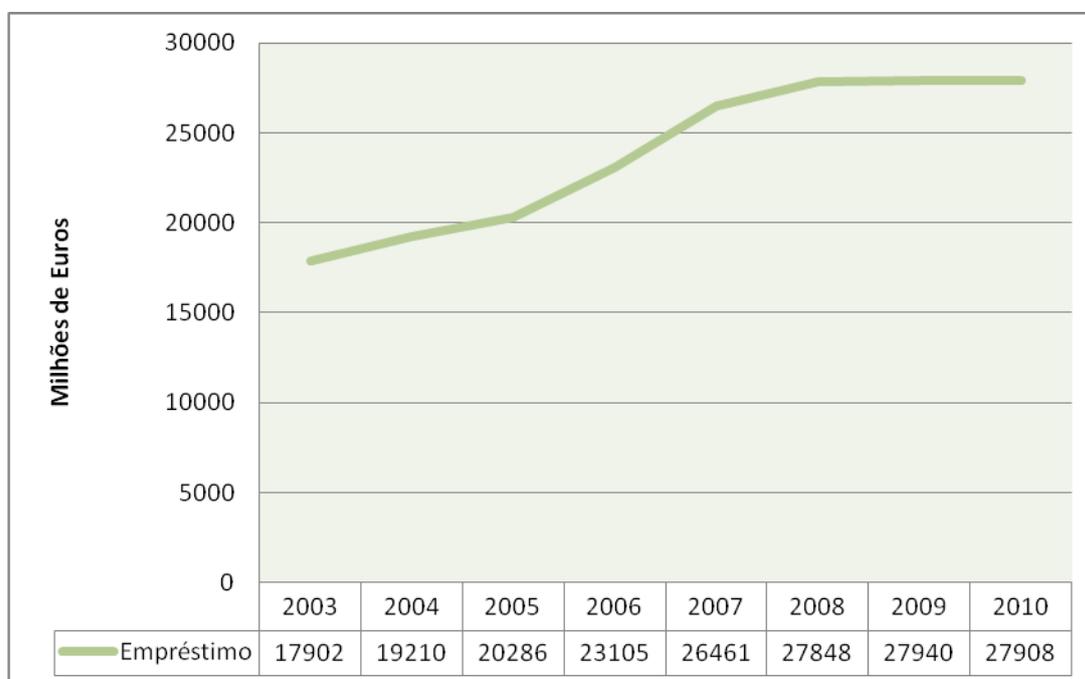


Gráfico III.3.8: Crédito ao consumo e outros fins para particulares, em Portugal

Fonte: Banco de Portugal – Estatísticas Online

Genericamente, o crédito aos consumidores pode ser disponibilizado em moldes tradicionais (montante, prazo e modalidade de reembolso definidos à partida), incluindo-se nesta categoria o crédito pessoal e automóvel, ou crédito revolving (com um limite máximo de crédito utilizável, de prazo indeterminado e com diferentes opções de reembolso), destacando-se nesta categoria os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto²⁵.

²⁵ Facilidades de descoberto - contrato de crédito através do qual se permite a movimentação de uma conta bancária para além do respectivo saldo (ultrapassagem de crédito), até um limite máximo de utilização.

Excluem-se deste âmbito, nomeadamente, os contratos de crédito garantidos por hipoteca ou exclusivamente por penhor, de locação que não prevejam o direito ou a obrigação de compra do bem locado concedidos, sem juros e outros encargos, pelo empregador aos seus empregados e sob a forma de descoberto, reembolsáveis no prazo de um mês.

O incumprimento no pagamento do crédito solicitado é mais acentuado no crédito ao consumo do que no crédito à habitação pois, por norma, a casa é o último bem que se está disposto a perder e isso determina um esforço orientado prioritariamente para o cumprimento do crédito à habitação.

3.8.1. Tipos de contrato

i. Contrato de crédito com duração fixa

Trata-se de um contrato de duração determinada, fixa e é um contrato com termo final pré-estabelecido.

ii. Contrato de crédito de duração indeterminada

Um contrato de crédito de duração indeterminada é um contrato sem um termo final pré-estabelecido. É tipicamente, o caso dos contratos de cartões de crédito ou facilidade de descoberto em conta de depósito.

iii. Contrato de crédito sob a forma de facilidade de descoberto

iv. Contrato de crédito coligado

Considera-se que o contrato de crédito está coligado a um contrato de compra e venda ou a um contrato de prestação de serviços, quando o contrato de crédito sirva exclusivamente para financiar o pagamento do bem ou do serviço em causa e o fornecedor do bem ou serviço preparar o contrato de crédito ou se o bem ou serviço estiverem expressamente previstos no mesmo.

v. Contrato de conversão de dívidas

O contrato de conversão de dívidas é o contrato de crédito celebrado em situações de incumprimento das obrigações de um contrato de crédito anterior, através do qual o cliente e a instituição acordam o pagamento diferido ou um modo de reembolso de dívidas.

3.8.2. Taxas de Juro

A taxa de juro cobrada nos contratos de crédito ao consumo pode ser:

- ✓ Fixa, sendo esta a mais utilizadas no crédito ao consumo, em que a prestação se mantém constante durante o período do contrato e o cliente conhece desde o início o montante total de juros a pagar ou
- ✓ Variável, sendo a taxa de juro aplicada ao capital em dívida revista com uma periodicidade idêntica à do indexante.

Com o início da crise nos mercados financeiros internacionais, e com a sua intensificação, no final de 2008, ter-se-á assistido a uma interrupção do aumento das taxas de juro, como forma de combate aos constrangimentos de crédito provocados pela mesma.

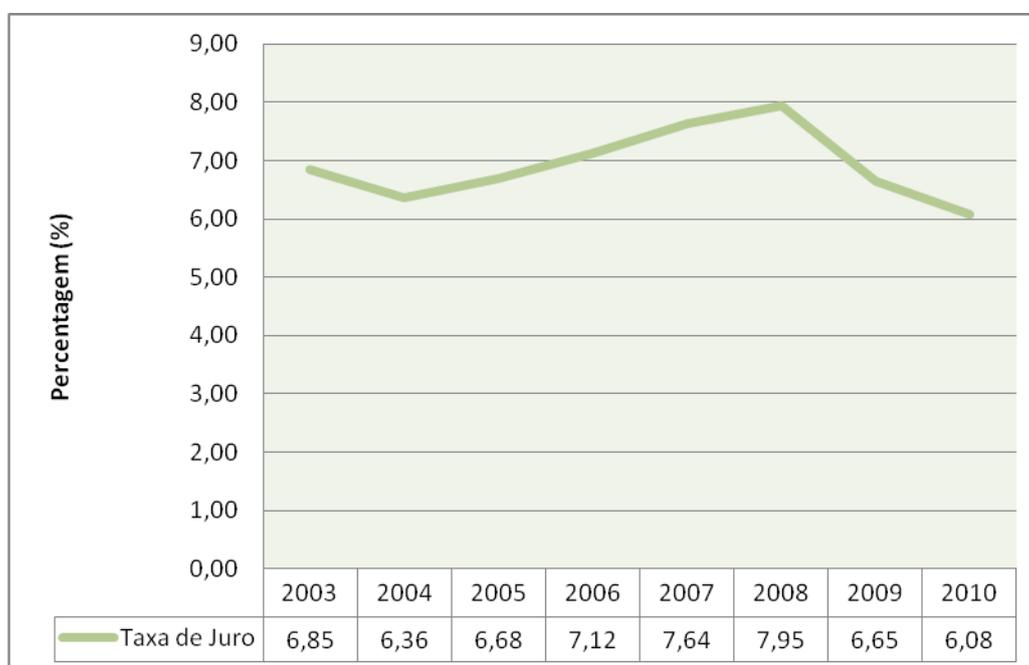


Gráfico III.3.8.2: Taxa de Juro de Empréstimo ao Consumo a mais de 5 anos, em Portugal (%)

Fonte: Banco de Portugal – Estatísticas Online

✓ TAEG

A TAEG revela o custo efectivo de um crédito ao consumo incluindo na fórmula de cálculo, o montante, o prazo, a taxa de juro (fixa ou variável), bem como os encargos iniciais e decorrentes do crédito e respectivos impostos e seguros propostos e eventuais produtos associados que permitam gerar encargo para o cliente bancário.

3.8.3. Reembolso antecipado

No crédito ao consumo, o cliente tem direito a exercer a qualquer momento a opção de reembolso antecipado, total ou parcial, do valor do crédito obtido, devendo avisar a instituição de crédito com uma antecedência mínima de 15 dias. O cliente só pode efectuar uma vez o reembolso antecipado de parte do empréstimo, salvo se o contrato dispuser de outra forma.

O valor do pagamento antecipado é calculado com base numa taxa de actualização sobre o montante em dívida a reembolsar, taxa essa que corresponderá a uma percentagem mínima de 90% da taxa de juro em vigor no momento da antecipação do reembolso para o contrato em causa, pagando mais do que o capital em dívida. A aplicação de 100% da taxa de juro resultará no reembolso a “custo nulo” para o cliente (ou seja, não haverá qualquer penalização pelo reembolso antecipado), pois o cliente apenas paga o capital em dívida. O valor do reembolso antecipado, sendo (r) a TAN com imposto de selo (4%) e (p) o número de prestações até ao vencimento, resulta da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{Valor de Reembolso} = \text{Prestação} \times \frac{1 - \frac{1}{\left(1 + (90\% \text{ a } 100\%) \times \frac{r}{12}\right)^p}}{(90\% \text{ a } 100\%) \times \frac{r}{12}}$$

A título exemplificativo, para um empréstimo de dado montante a (m) meses com uma TAN (incluindo o imposto de selo) e não existindo outros encargos, comissões ou seguros, o cliente obtém uma prestação mensal, através do seguinte plano de pagamentos:

$$\text{Prestação Mensal} = \text{Montante} \times \left(\frac{\frac{r}{k} \left(1 + \frac{r}{k}\right)^m}{\left(1 + \frac{r}{k}\right)^m} \right)$$

3.9. Crédito Consolidado

A consolidação dos créditos consiste em juntar todos as dívidas (crédito à habitação, automóvel, pessoal, etc.) e pagar apenas a uma instituição bancária e/ou financeira, numa única prestação mensal, de modo a beneficiar de uma prestação mais baixa. A consolidação pode ser realizada com ou sem hipoteca (se não possuir incidentes bancários).

3.10. Financiamento a Empresas

Ao longo dos anos, as restrições de liquidez foram atenuadas para um grande número de empresas, que puderam assim aceder ao mercado de crédito, enquanto se assistiu a um alargamento das finalidades abrangidas. O aumento da concorrência no sector bancário, a adopção de novos métodos para a avaliação do risco de crédito pelos bancos ou a sofisticação das empresas no que respeita à utilização de instrumentos de crédito terão também facilitado a expansão do crédito.

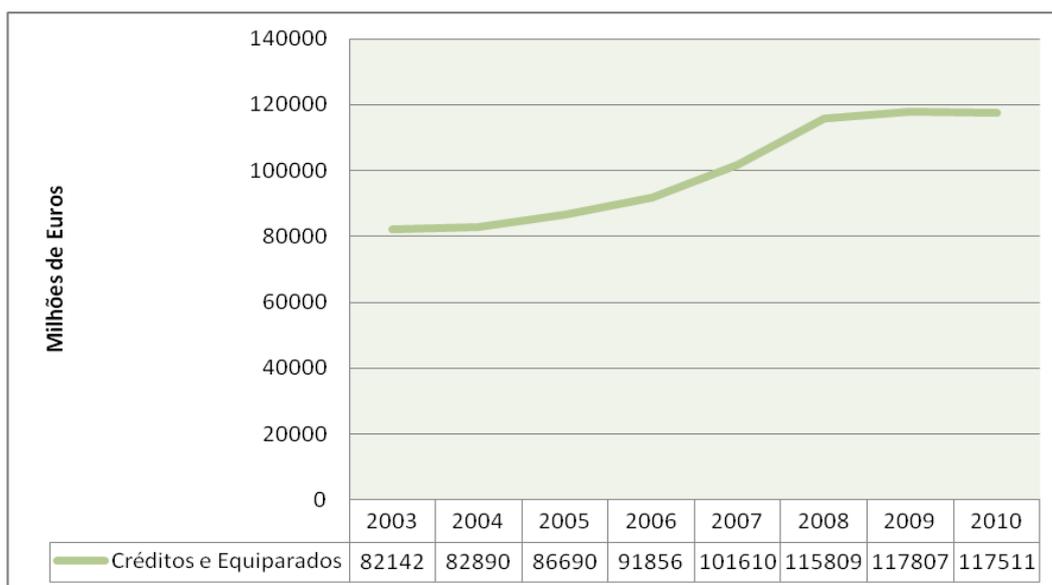


Gráfico III.3.10: Créditos e equiparados de todos os sectores de actividade económica em Portugal

Fonte: Banco de Portugal – Estatísticas Online

3.10.1. Instrumentos de Financiamento

No caso de empresas, os empréstimos são normalmente contraídos para financiar despesas de investimento, nomeadamente, o seu funcionamento e expansão.

A exigibilidade, ou prazo para o reembolso, está na base da classificação dos instrumentos em dois grandes grupos:

- ✓ Curto prazo (CP) (reembolso até 1 ano) e
- ✓ Médio e longo prazo (MLP) (reembolso em mais de um ano).

A grande maioria das empresas recorre a Capitais Alheios (CA), nomeadamente, através de:

CURTO PRAZO	MÉDIO E LONGO PRAZO
Financiamentos bancários CP Papel Comercial Clientes/Fornecedores Factoring	Financiamentos bancários MLP Empréstimos Obrigacionistas Suprimentos <i>Leasing</i>

Quadro III.7.1: Instrumentos de financiamento de empresas, em capital alheio

Fonte: Manual de Gestão Financeira Empresarial (2009)

O presente enquadramento teórico do estudo de financiamento a empresas, apenas abordará os financiamentos bancários e CP e MLP e o *Leasing*, os serviços mais procurados na DS.

A. Financiamentos bancários de CP

Por norma, os financiamentos de CP destinam-se a suprir carências de tesouraria decorrentes do funcionamento da empresa. São geralmente oferecidas pela banca comercial as seguintes modalidades de financiamento:

- i. **Empréstimos** (propriamente ditos), negociando a empresa com o banco, a concessão de um empréstimo cujo capital é reembolsável no fim de determinado prazo e montante total;
- ii. ***Overdraft***²⁶, através do qual o banco autoriza o titular de uma conta de depósitos à ordem (DO), o seu cliente a efectuar levantamentos sem que, na data do movimento, disponha de saldo suficiente para o efeito;
- iii. **Crédito em conta corrente**²⁷, onde o banco disponibiliza numa conta auxiliar (conta corrente) uma determinada quantia até ao limite (*plafond*) negociado. Trata-se de uma conta que, na perspectiva do banco, apresenta saldos devedores ou nulos;
- iv. **Desconto de títulos**, nomeadamente, através da antecipação de letras comerciais²⁸, disponibilizando ao seu cliente a quantia líquida dos encargos de desconto, ou através do desconto de livranças²⁹, sendo o título de crédito “descontado” não uma ordem de pagamento sobre terceiros decorrente de uma letra comercial, mas um mero compromisso assumido pela empresa de que numa determinada data paga ao banco uma dada quantia (livrança);

²⁶ *Overdraft* - Descobertos em conta Depósitos à Ordem (DO).

²⁷ Na conta corrente caucionada existem garantias especiais associadas à conta corrente. As contas correntes (caucionadas) diferem entre si no que respeita a montantes máximos, prazo pelo qual são concedidas, forma de remuneração e reembolso e condições de renovação.

²⁸ Letra comercial - título de crédito de operações de comércio, através do qual um credor (denominado sacador da letra) ordena ao devedor (denominado sacado da letra) que pague, numa determinada data de vencimento da letra, uma quantia definida ao legítimo portador da letra nessa data (que poderá não ser o credor inicial). Se na data do vencimento da letra o sacado não pagar (ou a reforma de títulos não for aceite), o banco anula a operação de desconto, fazendo-se ressarcir pelo valor nominal do título.

²⁹ Livrança - título de crédito no qual, à semelhança da letra, uma entidade promete pagar a outra uma determinada quantia num prazo estipulado. A diferença reside em que a letra encerra uma ordem de pagamento emitida pelo credor, enquanto a livrança é uma promessa de pagamento emitida pelo devedor, a favor do banco. O desconto de livranças serve de base de crédito bancário tradicional, em que por um determinado prazo o banco coloca à disposição da empresa uma determinada quantia, sendo os juros e demais encargos pagos no fim do prazo.

- v. **Hot Money**, em que os bancos concedem a clientes seleccionados a possibilidade de negociarem directamente os financiamentos a prazo bastante curto, em condições próximas das que vigoram no Mercado Monetário Interbancário (MMI)³⁰;
- vi. **Garantias bancárias** por parte do banco, garantindo perante terceiros o bom cumprimento de uma obrigação financeira do cliente. As quantias serão disponibilizadas pelo banco se o seu cliente não cumprir as responsabilidades que assumiu, e
- vii. **Crédito documentário**, especialmente vocacionado para o comércio externo, é uma operação em que um banco, sob ordem de uma empresa sua cliente (ordenador), se responsabiliza por colocar à disposição de um vendedor (beneficiário) uma determinada quantia, com a entrega de determinados documentos.

B. Financiamentos bancários a MLP

Os instrumentos de financiamento de MLP destinam-se a financiar o investimento em activos fixos e fundo de maneio necessário. Numa operação de crédito a MLP o banco coloca à disposição dos seus clientes um determinado montante (numa única prestação ou de forma faseada) que se comprometem a reembolsar num prazo superior a 1 ano. A obtenção do empréstimo bancário envolve a negociação directa entre a empresa e o banco dos termos das condições do empréstimo, como sendo a moeda de denominação, o montante, as condições de utilização, o prazo da operação, a taxa de juro, a periodicidade dos reembolsos e pagamento dos juros, e as garantias.

C. Leasing

O leasing pode ser operacional³¹, tratando-se de um simples contrato de aluguer de um bem, para uma utilização eventual, ou financeiro³², onde o futuro locatário identifica um bem que necessite, negocia as condições para a sua aquisição ao fornecedor e procura um locador disposto a financiar a operação.

³⁰ Mercado Monetário Interbancário (MMI) - um mercado organizado entre bancos, os quais realizam entre si operações de financiamento à vista e a prazo (geralmente curto prazo). Neste tipo de operações, os bancos com liquidez excedentária cedem fundos aos bancos que se encontrem na situação inversa.

³¹ Usualmente as despesas de manutenção e outras relacionadas com a posse do bem são da responsabilidade do locador. A duração do contrato cobre apenas uma parte da vida do bem, sendo usual a possibilidade de revogabilidade do contrato antes do fim do prazo.

3.10.2. Indicadores Financeiros

A utilização do crédito bancário obriga as empresas a respeitar certas regras de boa gestão, tais como a manutenção de indicadores financeiros saudáveis. Na análise da saúde financeira de uma empresa, a DS recorre a alguns indicadores financeiros, como sejam:

- **Indicadores de Liquidez**

Estes indicadores têm como objectivo medir a capacidade que a empresa tem para cumprir com as suas obrigações financeiras a CP. Deve-se proceder à análise de dois documentos fundamentais:

Demonstração de Resultados (DR)

É um documento de extrema importância para efectuar uma análise à performance económico-financeira da organização. Este documento dá uma perspectiva dinâmica da actividade da mesma, pois agrega todo o conjunto de custos e perdas incorridos, proveitos e ganhos gerados pela organização ao longo de um ano. É através da DR que se pode observar como são gerados os lucros ou os prejuízos de uma organização.

Balanço

Documento que dá uma imagem da situação económica e financeira da organização num determinado momento e que representa a sua estrutura financeira.

i. **Liquidez Geral (LG)**

Este indicador permite aferir a capacidade da empresa para cumprir as suas obrigações financeiras no curto prazo e garantir a manutenção da actividade operacional. A falta permanente de liquidez é uma das maiores causas de falência das empresas. Este rácio é calculado do seguinte modo:

$$\text{Liquidez Geral} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Exigível de Curto Prazo}}$$

³² No fim do prazo, que deve cobrir a maior parte da vida útil do bem, o locador tem a possibilidade (mas não a obrigação) de adquirir o bem por um preço pré-fixado (valor residual).

- **Indicadores de Actividade**

Estes indicadores procuram caracterizar aspectos operacionais das actividades económicas de uma empresa, nomeadamente, os que procuram determinar a rapidez com que uma empresa cobra os seus créditos de clientes, regulariza as suas dívidas para com os fornecedores e realiza a rotação dos stocks de existências.

i. **Prazo Médio de Recebimentos em dias (PMR)**

O PMR, que indica o número médio de dias que os clientes demoram a pagar as suas dívidas à empresa, calcula-se do seguinte modo:

$$PMR = \frac{\text{Saldo Médio de Clientes}}{(\text{Vendas} + \text{prestação de serviços}) \times (1 + \text{taxa IVA liquidado})} \times 365.$$

Valores elevados do PMR são sinónimos de insuficiências por parte da empresa relativamente às cobranças ou de falta de poder negocial perante os clientes.

ii. **Prazo Médio de Pagamento em dias (PMP)**

Para o cálculo do número de dias que a empresa, em média, demora a pagar as suas dívidas aos fornecedores apura-se o PMP, através da seguinte expressão:

$$PMP = \frac{\text{Saldo Médio de Fornecedores}}{(\text{Compras} + \text{Fornecimentos e Serviços Externos}) \times (1 + \text{taxa IVA dedutível})} \times 365.$$

Um PMP elevado pode significar, por um lado, a existência de um forte poder negocial por parte da empresa relativamente os seus fornecedores, ou de dificuldades no cumprimento das suas obrigações perante os mesmos.

iii. **Rotação de Activos**

Este rácio indica qual o grau de utilização dos activos. O aumento do seu valor ao longo do tempo poderá significar uma melhor eficiência no aproveitamento dos activos da sociedade. O seu cálculo pode ser realizado do seguinte modo:

$$\text{Rotação de Activos} = \frac{(\text{Vendas} + \text{Prestação Serviços})}{\text{Activo}}$$

- **Indicadores de Estrutura ou de Endividamento**

Estes indicadores procuram calcular o grau de intensidade de recurso a capitais alheios no financiamento de uma empresa.

- i. **Autonomia Financeira**

É um rácio financeiro que mede a independência da empresa através da determinação da proporção dos activos que são financiados com capital próprio. Quanto mais elevado este rácio, maior a estabilidade financeira da empresa, *ceteris paribus*. Quanto mais baixo, maior a vulnerabilidade. Este rácio é calculado, segundo a seguinte expressão:

$$\text{Autonomia Financeira} = \frac{\text{Capital Próprio}}{\text{Activo Circulante}} .$$

- ii. **Solvabilidade**

Este rácio mede a capacidade que a empresa tem de solver os seus compromissos financeiros de médio e longo prazo e determinam a sua independência face a terceiros sendo, por isso, frequentemente utilizado pelos credores da empresa (banco, fornecedores, etc.) para avaliar o risco de eventuais operações.

$$\text{Solvabilidade} = \frac{\text{Capital Próprio}}{\text{Passivo}} .$$

- **Indicadores de Rendibilidade**

Tem por objectivo primordial averiguar se a empresa aplica de forma eficiente os recursos financeiros e económicos, que lhe foram confiados. Assim, é de extrema importância o cálculo de indicadores de desempenho, como sejam a:

- i. **Rendibilidade das Vendas**

Serve para analisar a relação entre os resultados líquidos e as vendas e o seu cálculo é efectuado da seguinte forma:

$$\text{Rendibilidade das Vendas} = \frac{\text{Resultado Operacional}}{(\text{Vendas} + \text{Prestação Serviços})} ,$$

ii. Rendibilidade dos Capitais Próprios

Capacidade da entidade obter resultados para os seus sócios (accionistas), com base na aplicação dos seus capitais próprios que financiam a entidade (rentabilização dos capitais próprios).

$$\text{Rendibilidade dos Capitais Próprios} = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Capital Próprio}},$$

- Indicadores baseados no Mercado

EBIT (*Earnings Before Interest and Taxes*)³³

É o Resultado Operacional (RO), o lucro antes de encargos financeiros (pagamento de juros) e impostos. Este indicador reflecte os resultados da empresa antes das deduções financeiras e fiscais. As variáveis necessárias para calcular o rácio do RO podem ser obtidas na DR:

$$\text{EBIT} = \text{Rendimentos Operacionais} - \text{Gastos Operacionais.}$$

- *Análise do Equilíbrio Financeiro da Empresa*

i. Fundo de Maneio (FM)

Trata-se da parte excedente do activo circulante que cobre o passivo circulante, ou seja, a parte dos activos fáceis de liquidar que cobre os passivos que exigem liquidação a curto prazo. É necessária a existência de um fundo de maneio, uma margem de segurança, para evitar rupturas de tesouraria. As variáveis necessárias para calcular o rácio do FM podem ser obtidas no Balanço e calculadas do seguinte modo:

$$\text{Fundo de Maneio} = \text{Activo Circulante} - \text{Passivo Circulante.}$$

³³ Vulgarmente designado por "resultado operacional", pode-se também encontrá-lo referido como "resultado operacional líquido", "resultado de exploração", "resultado líquido de exploração", "resultados antes de impostos", "resultados antes de juros e impostos (RAJI)", "lucro operacional", "lucro operacional líquido", "lucro de exploração", "lucros antes dos impostos", "ganho líquido por exploração" e "função financeira".

ii. Necessidades de Fundo de Maneio (NFM)

Também designado como Fundo de Maneio Necessário (FMN), é um indicador que evidencia as necessidades financeiras da actividade normal de uma empresa. Para tal, compara as necessidades cíclicas com os recursos cíclicos, gerados pela exploração. Se o indicador der um valor positivo, quer dizer que as necessidades financeiras do ciclo de exploração são superiores aos recursos financeiros gerados igualmente pelo negócio da empresa, sendo essencial encontrar outras fontes de financiamento para suprimir as dificuldades de tesouraria. Se o valor for negativo, significa que os recursos financeiros de exploração cobrem na totalidade as necessidades financeiras provenientes da actividade normal, gerando-se fundos monetários disponíveis para financiar outras rubricas do activo.

$$\text{NFM} = \text{Necessidades Cíclicas} - \text{Recursos Cíclicos}$$

Sendo:

Necessidades cíclicas a soma das existências, clientes, adiantamentos a fornecedores, Estado e outras entidades públicas devedoras da empresa, outros devedores de exploração cuja dívida tenha um carácter cíclico, e, uma reserva mínima de disponibilidades e os

Recursos cíclicos incluem os fornecedores, adiantamento de clientes, Estado e outros entes públicos que detenham créditos sobre a empresa e outros credores de exploração que detenham créditos sobre a empresa e outros credores de exploração.

IV. Tarefas desempenhadas durante o Estágio

Neste capítulo descrevem-se as principais tarefas desempenhadas durante o estágio, as quais dizem respeito a cinco actividades essenciais desempenhadas pelos consultores financeiros e, no caso, pelo gestor de clientes, nomeadamente, angariação dos clientes que se dirigem/contactam directamente a agência, análise dos processos e o seu posterior envio aos parceiros, obtenção da aprovação do pedido de financiamento, escolha da solução a participar ao cliente e acompanhamento do mesmo, após abertura de conta.

4.1. Angariação dos Clientes

Nesta fase, a função diária do estagiário passa pelo atendimento telefónico e pessoal aos clientes/futuros clientes que contactam ou se dirigem à agência, bem como pela posterior angariação dos mesmos. Essencialmente, as tarefas desempenhadas passam por funções como:

4.1.1. Atendimento personalizado

Inicialmente, deve dar-se a conhecer ao cliente a empresa, dizendo prestar-se um serviço de aconselhamento financeiro que procura a melhor solução no mercado para cada perfil de cliente. O facto de possuir protocolos com praticamente todas as instituições bancárias e/ou financeiras a operar em Portugal, assegura ao cliente que será encontrada a melhor oferta possível para o problema apresentado. Deverá também explicar-se o modo de funcionamento/actuação da empresa, bem como mostrar ao cliente o factor diferença que distingue a DS das outras intermediárias financeiras.

Procede-se, inicialmente, à recolha de toda a documentação necessária para se efectuar uma análise da viabilidade da operação requisitada e de qual o melhor enquadramento para a mesma sendo que, caso exista exequibilidade para avançar com o processo, este será enviado aos diversos parceiros entrando-se, posteriormente, em processo de negociação com os mesmos. De realçar que, após a análise dos processos, as instituições darão o seu *feedback*, apresentando à agência as melhores propostas, cabendo ao gestor de clientes efectuar o cruzamento dos dados das diversas propostas, seleccionar e proceder à apresentação da melhor solução, ao cliente. É função do gestor de clientes explicar as características e prós e contras de cada solução apresentada pelos parceiros, de uma forma completamente imparcial, sendo da responsabilidade do cliente fazer a escolha final da solução que é mais favorável para a sua situação específica.

Deverá fazer-se referência ao facto de a análise efectuada pela DS, bem como a apresentação da proposta não implicar o pagamento de qualquer quantia por parte do cliente, sendo estas completamente gratuitas. Apenas se o cliente aceitar a solução apresentada e se houver uma poupança de pelo menos 30,00€, é que haverá lugar a pagamento de honorários por parte do cliente, tendo estes de ser liquidados até ao dia de finalização do processo, ou seja, no dia da escritura. Importante também, será mostrar o lado solidário da DS, dizendo ao cliente que uma parte dos honorários pagos (15,00€) reverte para a Fundação do Gil.

4.1.2. Registo do problema apresentado

Deverá registar-se o crédito pretendido pelo cliente, de entre os seguintes serviços prestados pela DS:

- ✓ Crédito Pessoal;
- ✓ Crédito à Habitação (Crédito Novo ou Transferência de Crédito);
- ✓ *Leasing*;
- ✓ Crédito Consolidado e
- ✓ Financiamento a Empresas,

Registando a quantia em questão e a existência de garantias e/ou avalistas³⁴, caso existam, bem como da obtenção de informação, relativa a:

- ✓ Rendimentos declarados dos proponentes (e dos avalistas, caso existam), que constem no IRS³⁵;
- ✓ Rendimentos declarados de empresas, que constem no modelo 22 do IRC³⁶ da empresa, respeitantes aos rendimentos das diversas categorias do IRS;
- ✓ Rendimentos não declarados;
- ✓ Se o cliente pretende um reforço adicional do financiamento, aumentar o prazo para reduzir a prestação, se estaria interessado no valor residual ou período carência e se tem ou não outros créditos, para ser tudo englobado num só e reduzir a prestação mensal (crédito consolidado);

³⁴ Avalistas (Fiadores) - reforçam pessoalmente (com o seu património) a operação de crédito, em caso de incumprimento. Assim, estes serão chamados a efectuar o pagamento das prestações de crédito quando ocorra incumprimento por parte do devedor e este não tenha na sua esfera patrimonial qualquer possibilidade de o realizar.

³⁵ IRS - Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares. São considerados declarados, os rendimentos líquidos das diferentes categorias A (Rendimentos do trabalho dependente), B (Rendimentos empresariais e profissionais), E (Rendimentos de capitais), F (Rendimentos prediais), G (Incrementos Patrimoniais) e H (Pensões).

³⁶ IRC - Imposto sobre Pessoas Colectivas. São considerados declarados, os documentos que constem no modelo 22, respeitantes aos rendimentos das diversas categorias do IRS, de entidades que exerçam a título principal actividade industrial, comercial ou agrícola.

- ✓ Valor Patrimonial Tributário do Imóvel (VPT)³⁷, fixado com base no custo médio de construção; na área bruta de construção; na área de implantação; na utilização dos imóveis, ou seja, se se destinam a habitação, comércio, indústria ou serviços; na localização; na qualidade e conforto; e na antiguidade do imóvel. O VPT apura-se pela aplicação da seguinte fórmula:

$$VPT = VC \times A \times Ca \times CI \times Cq \times Cv.$$

VC - valor base dos prédios edificados

A - coeficiente relativo à área bruta de construção e ao terreno que excede a área de implantação

Ca - coeficiente de afectação

CI - coeficiente de localização

Cq - coeficiente de qualidade e conforto

Cv - coeficiente de vetustez

4.1.3. Assinatura da Autorização ao Banco de Portugal (BdP) e do Contrato com a DS

Chegada a hora do tratamento de aspectos mais burocráticos, é de extrema importância o cumprimento de certas formalidades, como sendo a assinatura por parte dos clientes da autorização ao BdP e do contrato com a DS. A autorização permite que a empresa possa proceder ao envio do processo aos parceiros, disponibilizando-lhes os documentos e informações necessárias, para que também estes procedam ao estudo do mesmo. Permite, adicionalmente, que os parceiros da DS consultem as informações cedidas pelo BdP, nomeadamente, a CRC, de modo a verificar se os clientes possuem ou não incidentes bancários.

4.1.4. Documentação necessária para o estudo do processo

Dependendo do tipo de operação que o cliente pretenda realizar, ser-lhe-ão solicitados os seguintes documentos, de modo a fazer-se o estudo da viabilidade da mesma:

i. Crédito Pessoal

No caso de os clientes solicitarem um crédito pessoal, terão de apresentar a seguinte documentação actualizada, bem como dos avalistas, caso haja necessidade de recorrer aos mesmos:

- ✓ Fotocópia do BI (Bilhete de Identidade);
- ✓ Fotocópia dos Cartões com o NIF (Número de Identificação Fiscal);
- ✓ Declaração de IRS actualizada (para trabalhadores por conta própria) e respectiva Nota de Liquidação;
- ✓ 3 Últimos recibos do vencimento (para trabalhadores por conta de outrem);

³⁷ Valor Patrimonial Tributário - É fixado mediante a aplicação de uma série de coeficientes e serve de base à aplicação não só do IMI (Imposto Municipal sobre Imóveis), como também de outros impostos, como o IMT (Imposto Municipal sobre as Transacções Onerosas de Imóveis), o Imposto do Selo, o IRS ou o IRC (Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Colectivas, consoante as operações ou factos sujeitos a imposto.

- ✓ Extractos bancários dos últimos 3 meses, do principal banco com que trabalham;
- ✓ Comprovativo do NIB (Número de Identificação Bancária) (cópia de cheque ou cópia de caderneta Bancária ou talão de Multibanco com NIB, acompanhado da cópia do respectivo Cartão Multibanco).

ii. Crédito à Habitação

No caso de os clientes solicitarem um crédito à habitação, terão de apresentar a seguinte documentação actualizada, bom como dos avalistas, caso haja necessidade de recorrer aos mesmos:

- ✓ Crédito Novo:
 - Fotocópia do BI;
 - Fotocópia dos Cartões com o NIF;
 - Declaração de IRS actualizada (para trabalhadores por conta própria) e Nota de Liquidação;
 - 3 Últimos recibos do vencimento (para trabalhadores por conta de outrem);
 - Extractos bancários dos últimos 3 meses, do principal Banco com que trabalham e
 - Autorização à Central de Riscos do Banco de Portugal assinada.
- ✓ Transferência de Hipoteca:

À documentação solicitada no crédito novo, deve acrescentar-se:

- Escritura anterior;
- Extracto da dívida;
- Comprovativo das rendas pagas.

Após aprovação da proposta de crédito, é solicitada a seguinte documentação restante, aos proponentes:

- ✓ Planta do imóvel/localização;
- ✓ Caderneta predial;
- ✓ Licença de habitabilidade e
- ✓ Certidão do registo predial.

iii. Financiamento a empresas

No caso de financiamento de empresas, a documentação a ser requerida é a seguinte:

- ✓ Fotocópia dos BI dos sócios;
- ✓ Fotocópia dos cartões com o NIF dos sócios;
- ✓ Fotocópia do cartão do NIF da empresa;
- ✓ Modelo 22 do IRC dos 3 últimos anos;

- ✓ Balanço analítico dos 3 últimos anos;
- ✓ DR dos 3 últimos anos;
- ✓ Lista patrimonial da empresa e dos sócios;
- ✓ Cópia da escritura;
- ✓ Balancete dos últimos 3 anos;
- ✓ IES (Informação Empresarial Simplificada)³⁸ dos últimos 3 anos e
- ✓ Certidão do Registo Comercial actualizada.

4.1.5. Carregamento dos Processos

Concluída a parte inicial de cariz mais formal, a proposta devidamente preenchida, o contrato e a autorização ao BdP já assinados e a documentação necessária toda reunida, cabe ao gestor de clientes realizar a análise e o estudo do processo para, assim, identificar a viabilidade de concretização da operação e proceder ao seu envio aos parceiros.

Antes desta análise é prioritário o carregamento do processo na BD da empresa, de modo a actualizar as informações enviadas para a Sede. O processo de carregamento de novos processos na base de dados, passa por conferir se toda a informação carregada está conforme a versão papel, validar e digitalizar toda a documentação para, finalmente, carregá-la na BD da central.

É na BD que são simuladas as necessidades dos clientes, com o objectivo de preparar a proposta a remeter aos parceiros. No campo crédito, introduz-se o tipo de crédito solicitado pelo cliente, nos campos créditos anteriores são introduzidos os créditos anteriores do(s) proponentes(s), no campo finalidade do crédito, como o próprio nome indica, é citada a finalidade do mesmo e, no campo comentários, é dado um breve parecer sobre o perfil do cliente e propõe-se uma operação, onde deve constar de forma objectiva, o montante, o prazo, o *Spread*, a existência ou não de carência de capital, a existência ou não de valor residual e os produtos associados ao crédito (resultantes das vendas associadas realizadas por parte das instituições bancárias).

³⁸ Informação Empresarial Simplificada - Nova forma de entrega electrónica e totalmente desmaterializada de informações de natureza contabilística, fiscal e estatística que as empresas devem entregar ao Ministério da Justiça, à Administração Fiscal, ao Instituto Nacional de Estatística (INE) e ao Banco de Portugal (BdP).

4.2. Tarefas do gestor de clientes

Objectivamente, as tarefas executadas pelo gestor de clientes passam por:

4.2.1. Analisar o perfil do cliente

Através do cálculo das condicionantes de viabilização do crédito a definir aos parceiros da empresa, como sejam o cálculo do LTV (ter em conta que quanto menor, menor será a taxa de juro a contratar) e a taxa de esforço global (incluindo dos fiadores). Relativamente ao crédito, deverão ser auferidos o montante, a modalidade, o prazo, bem como o *Spread* e deverá analisar-se o mapa de responsabilidades do cliente (fiadores inclusive). Após a análise do perfil do cliente, sendo o resultado positivo, passa-se ao envio do processo para as instituições bancárias e/ou financeiras com indicações precisas do pretendido.

4.2.2. Obter a aprovação do pedido

Cabe ao gestor de clientes ter em atenção os condicionalismos da aprovação pedindo, para isso aos parceiros, as condições por escrito, das condicionantes respeitantes ao prazo, ao *Spread*, aos fiadores, ao LTV, a efectividades e outros créditos.

4.2.3. Escolha da solução a participar

De forma sucinta, pode referir-se que para qualquer análise comparativa entre as várias soluções apresentadas pelos parceiros, é indispensável considerar:

- ✓ A duração do empréstimo (prazo);
- ✓ A taxa de juro;
- ✓ A periodização de pagamentos (juros e reembolso do capital em dívida);
- ✓ O momento em que são pagos os juros (antecipadamente ou no final do período) e
- ✓ Existência de carência de capital ou VR.

Convém ter em atenção, para além dos juros, outros custos (imposto de selo, comissões e outras despesas bancárias) inerentes ao processo de financiamento que serão cobrados, bem como as exigências de possíveis garantias reais (hipotecas e penhores) ou pessoais (avales, fianças ou caucionamentos por livranças) que também implicam custos.

4.2.4. Acompanhamento do cliente

É da responsabilidade do gestor de clientes comunicar a solução ao cliente agendando, para isso, uma reunião para explicar as condições da proposta. Depois da solução aprovada, desta vez pelo próprio cliente, cabe ao gestor de clientes acompanhá-lo nas negociações com o parceiro credor tendo, se necessário, que preparar o cliente para a pressão pós pedido de distrate³⁹ e acompanhar o mesmo na abertura de conta. Será também este o responsável pela garantia da assinatura de toda a documentação necessária, de todas as partes envolvidas, designadamente:

- ✓ Proposta de Crédito;
- ✓ Distrate;
- ✓ Seguros;
- ✓ Decidir solicitadoria.
- ✓ Preparar cliente para a pressão pós pedido de distrate e
- ✓ Abertura de conta (sempre acompanhado).

4.3. Estudos de Caso

Nesta fase do relatório, serão apresentados os serviços prestados pela empresa mais procurados por parte dos particulares, os quais são o principal público-alvo da DS, sendo também feito um estudo de viabilização de um pedido de financiamento de uma empresa. Essa exposição será ilustrada através de alguns casos práticos que passaram pela agência, sendo que, por motivos de confidencialidade, não serão divulgados os dados pessoais dos clientes.

Neste portfolio, serão descritos todos os cálculos a realizar, no estudo da viabilidade de um dado pedido de financiamento, bem como as simulações feitas pela DS e as soluções apresentadas pelos parceiros bancários e/ou financeiros.

4.3.1. Crédito à Habitação

Dado o longo prazo de amortização e o volume dos meios envolvidos, o processo de decisão passa por uma análise das fontes de financiamento alternativas e/ou das expectativas sobre a evolução da actividade económica e do nível médio de preços da habitação. De modo a reduzir o grau de exposição das instituições bancárias e financeiras ao

³⁹ Distrate - documento (minuta) que identifica a extinção de uma dívida de um crédito habitação, sendo este fundamental para a transmissão de propriedade de um bem imóvel.

risco são admitidas garantias colaterais, quer sejam reais, quer pessoais. No crédito à habitação, as garantias iniciam-se com a subscrição de determinados produtos financeiros para o contraente de crédito e/ou através da habitação como garantia hipotecária, garantindo o capital em dívida em caso de morte ou incapacidade.

No primeiro caso prático a ser apresentado, o cliente pretende um financiamento para efectuar na habitação, obras de restauro, beneficiação, reconstrução ou ampliação. Este tipo de crédito é habitualmente disponibilizado sob a forma de tranches.

Antes de mais, é necessário recolher toda a informação disponível através da documentação cedida pelo(s) proponente(s), relativamente ao próprio, ao(s) fiador(es) (no caso de a taxa de esforço do proponente não ser considerada suficiente) e à garantia:

DADOS PESSOAIS	PROPONENTE	AVALISTAS	
Idade	34 anos	35 anos	29 anos
Agregado Familiar	1	3	

DADOS PROFISSIONAIS	PROPONENTE	AVALISTAS	
Tipo de contrato	Efectivo	Efectivo	Estagiário
Total do Rendimento Anual Bruto do Agregado	8.458,98€	15.669,84€	
Vencimento Líquido Mensal	650,00€	1.400,00€	500,00€

CRÉDITOS ANTERIORES	PROPONENTE
Capital em Dívida	11.170,00€

FINALIDADE DO CRÉDITO	PROPONENTE
Crédito Hipotecário	80.000,00€
Finalidade	Obras + Liquidez Adicional
Prazo pretendido	Máximo

INFORMAÇÃO ADICIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • O Cliente pretende reconstruir uma moradia que herdou dos seus pais solicitando, para tal, um financiamento de 80.000,00€; • Prazo máximo, com diferimento de capital para o final do prazo; • Do montante que solicita, cerca de 12.000,00€ destinam-se à liquidação de um crédito pessoal; • Possui rendimentos estáveis e não tem dependentes a seu cargo.

Estando reunida toda a documentação e informação necessárias, passa-se ao cálculo da taxa de esforço e do LTV do cliente, de modo a ter-se uma visão geral da situação financeira do mesmo.

TAXA DE ESFORÇO DO PROPONENTE	
RENDIMENTO MENSAL	650,00€
PRESTAÇÃO MENSAL	233,00€
TAXA DE ESFORÇO	36%

A partir do cálculo da taxa de esforço, é possível verificar que esta excede os limites máximos permitidos, para suportar as prestações mensais, tendo em conta o rendimento mensal (não deve ultrapassar os 35%). Verifica-se, assim, que existe risco de sobreendividamento por parte do proponente havendo, por isso, necessidade de recorrer a avalistas, que garantam o não cessamento do pagamento do empréstimo. Apesar disso, a taxa de esforço do cliente não é muito acima da taxa de referência sendo que, com uns pequenos ajustes nos empréstimos, facilmente será possível voltar a uma margem dita de segurança.

LTV DO PROPONENTE	
FINANCIAMENTO	80.000,00 €
GARANTIA	100.000,00 €
LTV	80%

Os valores do LTV do proponente encontram-se dentro dos limites exigíveis pelas instituições bancárias e/ou financeiras, o que significa que a garantia dada pelo cliente é, à partida, mais que suficiente para cobrir o valor do empréstimo solicitado.

É, portanto, possível avançar no estudo da situação financeira do cliente, procedendo-se à análise dos depósitos realizados na conta bancária (entradas), a partir da consulta dos extractos bancários do proponente e fiadores, a fim de se verificar a existência ou não do equilíbrio na(s) conta(s) bancária(s) dos mesmos. Esse equilíbrio é sinónimo de que a quantidade de dinheiro a entrar na conta é suficiente para assegurar o cumprimento de eventuais compromissos financeiros (neste caso em concreto, do pagamento de créditos).

EXTRACTOS BANCÁRIOS				
MESES	ENTRADAS		SALDO BANCÁRIO (NO ÚLTIMO DIA DO MÊS)	
	Proponente	Avalistas	Proponente	Avalistas
Setembro	657,34€	563,00€	659,90€	4.812,75€
Outubro	789,83€	991,12€	447,95€	5.088,49€
Novembro	943,48€	1.049,62€	425,70€	5.033,32€

A partir da análise das entradas e dos saldos bancários, é possível verificar que tanto o proponente, como os avalistas, possuem uma boa situação financeira, nunca estando a conta a descoberto e, por isso, consideram-se aptos para cumprir com as suas obrigações financeiras.

A fase de estudo por parte do gestor de clientes é colmatada com a realização de uma simulação (no simulador genérico da DS⁴⁰), do crédito pretendido pelo cliente. Deste modo, tendo em conta, por hipótese, o montante do empréstimo de 80.000,00€, para um prazo de 40 anos (480 meses), sendo a taxa *Euribor* a 3 meses de 0,772€ (no mês de Setembro) e um *Spread* de 1,5%, o resultado da mensalidade será de 178,00€. Caso o cliente opte por um Valor Residual (VR) de 30%, o resultado da mensalidade será de, aproximadamente, 225,00€.

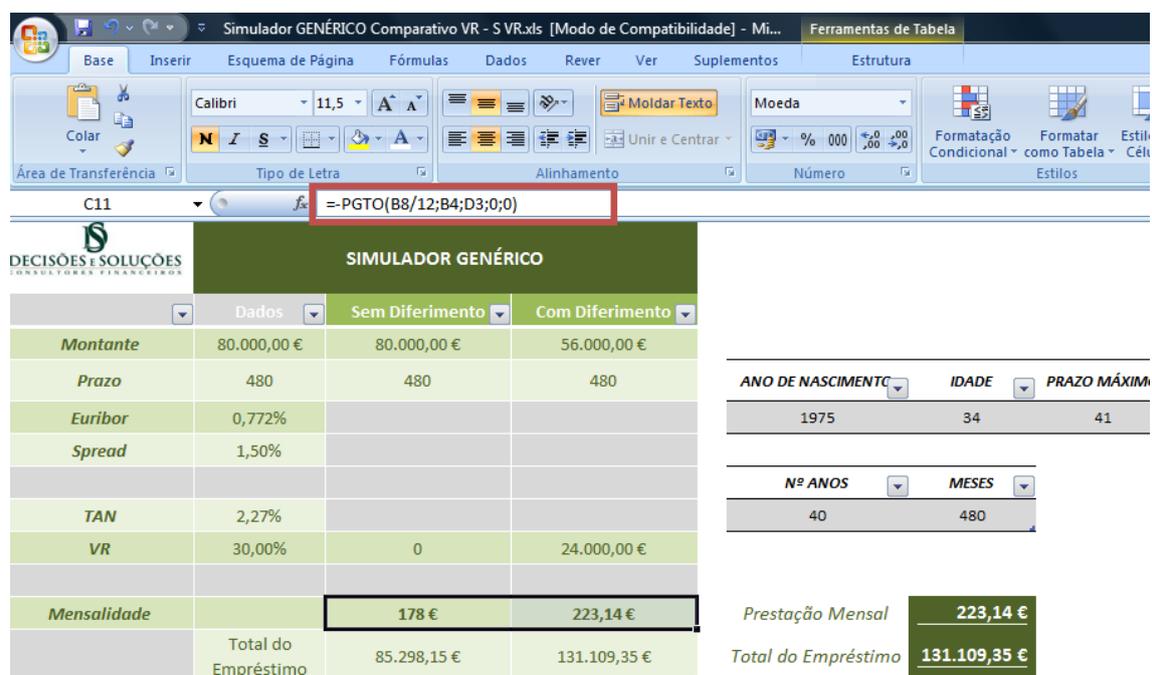


Figura IV.4.3.1.1: Demonstração de Simulação do Crédito à Habitação
Fonte: Decisões e Soluções, Lda.

Reunindo o cliente todas as condições para o pedido de crédito ser aprovado pelas instituições bancárias e/ou financeiras, passa-se ao envio do processo aos parceiros da DS. O pedido de solicitação de crédito novo foi enviado para o BBVA (Banco Bilbao Biscaya Argentária), Barclays, o BPI (Banco Português de Investimento), o BST (Banco Santander/Totta) e o BP (Banco Popular), tendo sido aprovado com solução, no Barclays e no BST.

⁴⁰ O cálculo da mensalidade é feito através da fórmula em Excel, explicada anteriormente, no capítulo 3.1.2.

$$TAN = \text{Indexante} + \text{Spread}$$

	BBVA	BARC	BPI	BST	BP
Processo nº	BBVA GS 0	BARC GS 0	BPI GS 0	BST GS 0	BP GS
Enviado em	27-10-2009	27-10-2009	27-10-2009	27-10-2009	27-10-2009
Resposta em	30-10-2009	04-12-2009	30-11-2009	02-12-2009	29-10-2009
Resultado	Não Aprovado	Aprovado	Não Aprovado	Aprovado	Não Aprovado
Montante Aprovado	€	€	€	€	€
Prazo					
Prestação	€	€	€	€	€
Reforço:					
Montante Aprovado	€	80.000,00 €	€	€	€
Prazo		46			
Prestação	€	255,00 €	€	€	€

Figura IV.4.3.1.2: Resultados dos estudos efectuados pelas Instituições Bancárias
Fonte: Base de dados da DŚ

É chegado o momento de elaborar a carta de apresentação da solução ao cliente, onde são explicados os prós e os contras de cada uma das opções, de modo a seleccionar a melhor solução para as necessidades do cliente.

<u>CARTA DE SOLUÇÃO</u>			
	HIPOTECÁRIO	OBRAS	HIPOTECÁRIO
CAPITAL	80.000,00€	25.000,00€	55.000,00€
PRAZO	480	552	552
SPREAD	1,00%	1,1%	1,35%
PRESTAÇÃO	242,00€	71,00€	163,00€
COMISSÃO MENSAL	1,40€	0,00€	0,00€
PPR	25,00€	0,00€	
SEGURO VIDA	9,58€	11,50€	
SEGURO MULTIRISCOS	7,75€	6,00€	

De salientar que a contratação de um crédito à habitação exige o assumir de um conjunto de encargos que em muito ultrapassam a prestação mensal do crédito e o prémio de seguros associados. Para além de, antes da celebração do contrato definitivo, ser necessário contar com o custo dos registos provisórios de aquisição do imóvel (caso exista) e de hipoteca, depois, o pagamento de imposto Municipal SISA⁴¹ (caso haja aquisição de imóvel), bem como o custo do contrato (escritura ou documento particular). Há que contar também com o efeito 'tying' por parte

⁴¹ Imposto Municipal SISA - incide sobre as transmissões a título oneroso do direito de propriedade ou de figuras parcelares desse direito como sejam o usufruto, o uso e habitação, o direito de superfície, sobre bens imóveis.

das instituições bancárias e/ou financeiras, sendo inculida ao cliente, uma série de outros produtos, de modo a serem melhoradas (ou não agravadas) as condições do crédito. São estes, neste caso, o PPR, o seguro de vida e multirriscos.

Exposta a solução ao cliente, o resultado a que se chega é que a instituição bancária que oferece as melhores condições é o Barclays, sendo o crédito dividido em duas partes (crédito hipotecário + obras a executar na moradia), com um prazo bastante alargado de 46 anos (superior ao prazo máximo permitido de 41 anos) apresentando, consequentemente, uma prestação mensal mais baixa. Esta será a opção mais confortável para o cliente, visto este possuir créditos anteriores e a taxa de esforço ser demasiado elevado havendo, portanto, risco de sobreendividamento.

4.3.2. Crédito ao Consumo

Neste tipo de crédito, da mesma forma que acontece no crédito à habitação, de modo a reduzir o grau de exposição do banco ao risco, são admitidas garantias colaterais. Assim a habitação será o primeiro objecto a ser hipotecado e, a não existir habitação em nome do proponente, recorre-se a avalistas, ficando estes responsáveis pela dívida, caso o proponente, por qualquer motivo cesse o seu pagamento.

A mesma linha de procedimentos será seguida no crédito ao consumo, sendo necessário recolher toda a informação disponível através da documentação cedida pelo(s) proponente(s), relativamente ao próprio, ao(s) fiador(es) (caso existam) e à garantia.

DADOS PESSOAIS	<u>PROPONENTE</u>
Idade	24 anos
Agregado Familiar	I

DADOS PROFISSIONAIS	<u>PROPONENTE</u>
Tipo de contrato	Efectivo
Total do Rendimento Anual Bruto do Agregado	11.818,26€
Vencimento líquido mensal	650,00€

CRÉDITOS ANTERIORES	<u>PROPONENTE</u>
Capital em dívida	8.000,00€

FINALIDADE DO CRÉDITO	<u>PROPONENTE</u>
Crédito Pessoal	10.500,00€
Finalidade	Liquidação de crédito anterior + Liquidez Adicional
Prazo pretendido	6 anos

INFORMAÇÃO ADICIONAL
<ul style="list-style-type: none"> • O Cliente pretende liquidar um financiamento que possui no BPN, no montante aproximado de 8.000,00€ e solicitar uma liquidez adicional de 2.500,00€; • Prazo máximo, com diferimento de capital para o final do prazo; • Possui rendimentos estáveis e conta corrente correctamente movimentada; • Não tem dependentes a seu cargo e habita na casa dos pais.

Com a documentação e informação necessárias todas reunidas, torna-se possível calcular a taxa de esforço e o LTV.

TAXA DE ESFORÇO DO PROPONENTE	
RENDIMENTO MENSAL	650,00€
PRESTAÇÃO MENSAL	185,68€
TAXA DE ESFORÇO	29%

Verifica-se que a taxa de esforço está abaixo dos limites máximos permitidos, sendo o rendimento mensal do proponente suficiente para suportar a prestação na sua totalidade.

Para o cálculo do LTV, o proponente não possui qualquer garantia para hipotecar, não podendo assegurar a continuidade do cumprimento das suas obrigações financeiras na hipótese de, eventualmente, entrar em incumprimento. Assim, a instituição bancária e/ou financeira nada tem a penhorar, caso o pagamento das prestações cesse. Para além disso, o proponente não possui nenhum avalista para se encarregar do pagamento do empréstimo, caso o mesmo não consiga. Situações estas que tornam frágil a posição do proponente e maior a probabilidade de rejeição do pedido por parte dos parceiros da DS.

Analisando os extractos bancários do proponente, verifica-se que a saúde da conta é razoavelmente positiva, sendo o facto de a conta nunca se encontrar a descoberto, um ponto muito a favor do mesmo.

MESES	ENTRADAS	SALDO BANCÁRIO (ÚLTIMO DIA DO MÊS)
Setembro	727,25€	734,36€
Outubro	1.699,29€	1.082,12€
Novembro	668,23€	628,48€

A fase de estudo por parte do gestor de clientes é concluída com a simulação (no simulador genérico da DS), do crédito pretendido pelo cliente. Assim, tendo em conta, por hipótese, o montante do empréstimo de 10.500,00€, para um prazo de 6 anos (72 meses), sendo a taxa *Euribor* a 3 meses de 0,772€ (no mês de Setembro), um *Spread* de 0,70% e um Valor Residual (VR) de 30%, o resultado da mensalidade será de aproximadamente 110,00€.

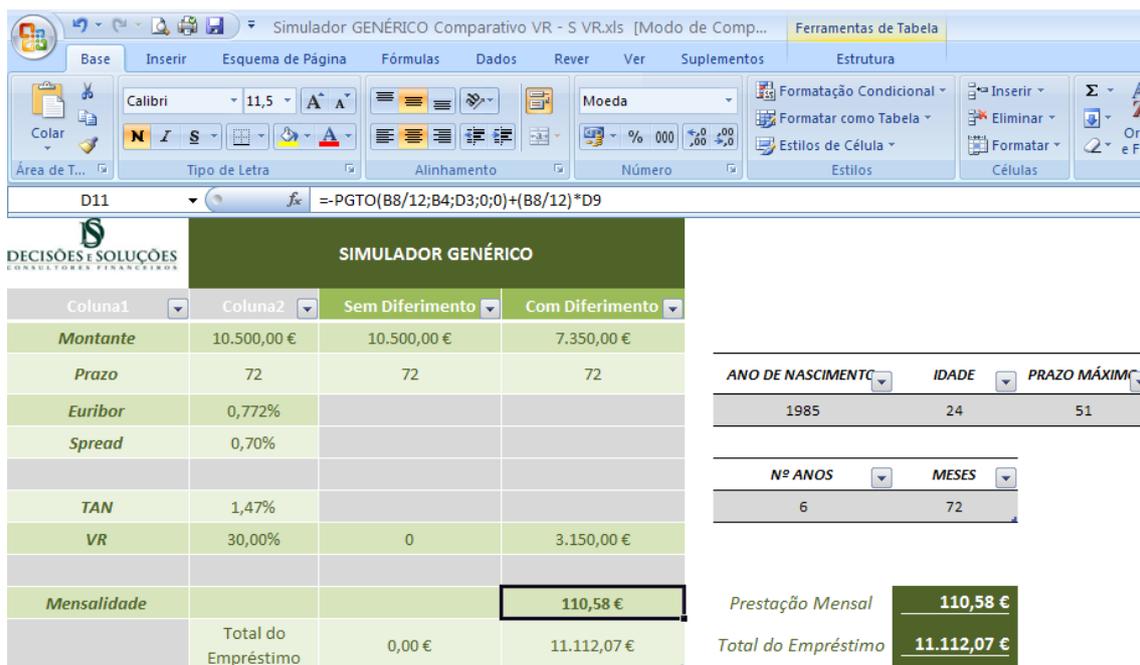


Figura IV.4.3.2: Demonstração de Simulação do Crédito ao Consumo

Fonte: Decisões e Soluções

Apesar de o cliente reunir as condições mínimas iniciais exigidas (taxa de esforço abaixo dos 35% e saldo bancário positivo) para que o pedido de crédito fosse aprovado pelos parceiros, o facto de não possuir nenhuma garantia para assegurar o cumprimento da amortização do crédito, torna-o vulnerável à rejeição por parte dos credores. O processo foi enviado para o BST – Santander/Totta, o BP – Banco Popular e o Barclays, não tendo efectivamente obtido aprovação em nenhum deles.

Cabe agora ao gestor de clientes, comunicar o resultado ao cliente, aconselhando-o a tomar certas medidas correctivas de melhoramento da sua situação financeira para, a um longo prazo, voltar a solicitar o pedido de financiamento e, desta vez, obter a aprovação por parte dos bancos. Soluções estas, como:

- i. **Efectuar o mínimo de pagamentos com cartão de crédito**, de modo a não haver tão grande controlo por parte dos bancos e um maior controlo dos gastos por parte do cliente;
- ii. **Elaborar um orçamento familiar**, tomando nota do que é ganho e gasto mensalmente, utilizando o excedente para criar uma poupança;
- iii. **Recorrer ao crédito só para despesas essenciais**, para não se chegar ao ponto de se contraírem créditos com o propósito de pagar outros créditos;
- iv. **Ser um *early-adopter***, ou seja, adiar a compra por algum tempo, podendo vir a comprar os mesmos produtos a um preço mais reduzido à posteriori.

4.3.3. Crédito Consolidado sem Hipoteca

O crédito consolidado sem hipoteca é uma modalidade de crédito consolidado em que não existe a necessidade de se ter um crédito à habitação ou de dar um bem como garantia para o novo crédito. O princípio do crédito consolidado sem hipoteca é o mesmo do crédito consolidado com hipoteca, ou seja, ao agregar parte ou a totalidade dos créditos existentes num novo e único crédito, é possível alargar o prazo dos créditos mais curtos, diluindo o valor da prestação mensal. Desta agregação resulta uma única prestação a pagar e uma redução do valor a pagar por mês pelos encargos com créditos.

A mesma linha de raciocínio até agora seguida é utilizada no crédito consolidado, sendo também necessário recolher toda a informação disponível através da documentação cedida pelo(s) proponente(s), relativamente ao próprio, ao(s) fiador(es) (caso existam) e à garantia.

DADOS PESSOAIS	<u>PROPONENTE 1</u>	<u>PROPONENTE 2</u>
Idade	28 anos	40 anos
Agregado Familiar	3	1

DADOS PROFISSIONAIS	<u>PROPONENTE 1</u>	<u>PROPONENTE 2</u>
Tipo de contrato	Efectivo	A prazo
Total do Rendimento Anual Bruto do Agregado	7.022,62€	3.166,67€
Vencimento líquido mensal	430,00€	650,00€
Outros rendimentos mensais	280,00€	

CRÉDITOS ANTERIORES	<u>PROPONENTES</u>		
Capital em dívida	4.336,00€	4.597,00€	7.300,00€

FINALIDADE DO CRÉDITO	<u>PROPONENTES</u>
Crédito pessoal	20.000,00€
Finalidade	Consolidação de créditos anteriores
Prazo pretendido	Máximo

INFORMAÇÃO ADICIONAL
<ul style="list-style-type: none">O cliente pretende consolidar todos os montantes de crédito pessoal que tem pendentes solicitando, para tal, um financiamento de 20.000,00€

Após o apuramento de toda a informação e documentação necessárias, estão reunidas as condições para o cálculo da taxa de esforço dos proponentes. Nesta fase de avaliação, não se realiza o cálculo do LTV, por se tratar de um crédito sem hipoteca, não havendo qualquer garantia exigida por parte das instituições bancárias e/ou financeiras.

TAXA DE ESFORÇO DOS PROPONENTES	
RENDIMENTO MENSAL	1.360,00€
PRESTAÇÃO MENSAL	814,95€
TAXA DE ESFORÇO	60%

O valor elevado da taxa de esforço dos proponentes é demasiadamente acentuado. Com um rendimento mensal de 814,95€, o valor ideal de prestação mensal que os proponentes poderiam suportar seria de cerca 544,00€⁴². Assim, os proponentes excedem em 270,95€ as suas possibilidades de pagamento das prestações. Existe, portanto, um risco elevado de os proponentes entrarem em incumprimento.

Uma vez que o risco é maior, já que não existe nenhum bem hipotecado como garantia, as instituições bancárias e/ou financeiras limitam o acesso a este tipo de crédito. Regra geral, quem tem antecedentes de incumprimento, nomeadamente atrasos ou falhas de pagamento de prestações de créditos anteriores vê a sua candidatura ao crédito consolidado sem hipoteca rejeitada de imediato.

Analisando-se o mapa de responsabilidades dos proponentes, verifica-se que não se encontram em incumprimento. Não obstante, possuem um valor elevado de créditos, sendo também fiadores de um outro.

RESPONSABILIDADES BANCÁRIAS			
<u>BANCOS</u>	<u>REGULARES</u>	<u>VENCIDAS</u>	<u>POTENCIAIS</u>
BCP - Banco Comercial Português, S.A.	50.283,00 €		
Citibank	1.301,00 €		
FINICRÉDITO - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	7.318,00 €		
ONEY – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	176,00 €		321,00 €
CREDIBOM, S.A.	1.970,00 €		
<u>TOTAL</u>		61.369,00 €	

Pela análise dos extractos bancários dos proponentes, verifica-se que a conta se encontra constantemente a descoberto, não se prevendo um cenário muito abonador para que o processo seja aprovado pelas instituições financeiras e/ou bancárias.

⁴² $LTI_{ideal} = rendimento\ mensal \times 30\%$

MESES	ENTRADAS	SALDO BANCÁRIO (ÚLTIMO DIA DO MÊS)
Junho	174,35€	-550,17€
Julho	2.842,01€	-551,97€
Agosto	899,53€	-502,25€

Apesar da débil condição financeira do cliente, efectua-se a simulação (no simulador genérico da DS), do crédito pretendido pelo cliente. Deste modo, tendo em conta, por hipótese, o montante a consolidar de 20.000,00€, para um prazo de 47 anos (564 meses) (utilizando a idade do proponente mais novo), sendo a taxa *Euribor* a 6 meses de 1,042€ (no mês de Setembro), um *Spread* de 15%, o resultado da mensalidade seria de 187,00€ e, caso o cliente optasse por um Valor Residual (VR) de 30%, o resultado da mensalidade seria de cerca de 270,00€, na eventualidade de o crédito reunir as condições mínimas de aceitação por parte dos parceiros da DS.

	Dados	Sem Diferimento	Com Diferimento
Montante	20.000,00 €	20.000,00 €	14.000,00 €
Prazo	564	564	564
Euribor	1,042%		
Spread	15,00%		
TAN	16,04%		
VR	30,00%	0	6.000,00 €
Mensalidade		187 €	267,47 €
Total do Empréstimo		105.615,37 €	156.853,81 €

ANO DE NASCIMENTO: 1981 | IDADE: 28 | PRAZO MÁXIMO: 47

Nº ANOS: 47 | MESES: 564

Prestação Mensal: 267,47 €

Total do Empréstimo: 156.853,81 €

Figura IV.4.3.3.1: Demonstração de simulação do crédito consolidado sem hipoteca

Fonte: Decisões e Soluções, Lda.

O processo foi apenas enviado para dois parceiros: GE Money e BST – Santander/Totta. Apesar dos factores negativos identificados, o crédito foi aprovado, embora apenas pelo primeiro. Esta aprovação só foi possível porque, para se salvar, a GE Money exigiu uma série de garantias, através da inclusão de produtos financeiros (seguro de vida e multirriscos), sendo as condições do crédito agravadas através de elevados valores do *Spread* e da TAEG, bem como da diminuição do prazo de amortização do empréstimo (consequente aumento de prestações). Assim sendo, caso o proponente não consiga cumprir com as suas obrigações financeiras, a continuidade do pagamento das prestações é assegurada, devido aos produtos financeiros.

A solução apresentada pela GE Money, de acordo com a simulação realizada pela própria instituição foi apresentado tendo em conta o montante a consolidar de cerca de 18.000,00€, para um prazo de 12 anos (144 meses), sendo a taxa *Euribor* a 6 meses de 1,042€ (ao mês de Setembro) e um *Spread* de 15%, o resultado da prestação mensal rondará os 280,00€. Tendo em conta as vendas associadas impostas pela instituição financeira, os quais um seguro de vida completo por cada um dos proponentes, a prestação mensal a pagar será de 300,00€.

Identificação da Operação		GE Money	
Produto :	Crédito Consolidado s/ Hipoteca		
Nome do 1º Proponente :		Idade do 1º Proponente :	28
Nome do 2º Proponente :		Idade do 2º Proponente :	40
Condições do Empréstimo			
Valor Estimado do Imóvel :	0,00 €	Prazo (Anos) :	12
		Indexante :	Euribor a 6 Meses
Valor do Empréstimo :		Spread :	15,00%
Valor Empréstimo Habitação :	0,00 €	Taxa Anual Nominal :	15,000%
Valor dos Crédito a Consolidar :	16.409,00 €	TAFEG :	17,129%
Valor de Liquidez/Multiopções :	1.480,00 €	Prestação Mensal :	277,09 €
Despesas Financiadas :	107,33 €	Seguro Vida Completo - 1º Proponente	26,45 €
Penalização de antecipação de créditos anteriores :	0,00 €	Seguro Vida Completo - 2º Proponente	26,45 €
		Seguro Multirisco :	0,00 €
Valor Total do Empréstimo :	17.996,33 €	Prestação Mensal com subida de Taxa de 1%	288,90 €
		Prestação Mensal com subida de Taxa de 2%	300,92 €

Figura IV.4.3.3.2: Simulação do crédito consolidado sem hipoteca pela GE Money
Fonte: GE Money

A solução apresentada pela GE Money é aceite pelo cliente, já que a prestação anterior era muito superior. Haverá, assim, uma poupança de cerca de 600,00€ na prestação mensal.

4.3.4. Financiamento a Empresas

Na relação entre bancos e empresas a variável preço (taxa de juro) é um elemento importante. A taxa que as empresas suportam depende da situação da empresa que solicita o crédito e das garantias apresentadas. Nos processos de *rating* de crédito⁴³ ou *scoring* de crédito⁴⁴ que os bancos efectuam, aquando dos pedidos de crédito por

⁴³ Rating de crédito (*credit rating*) — consiste na avaliação do risco de crédito de uma empresa que emite dívida (notação de emitente) ou dos instrumentos de dívida emitidos (notação de instrumento).

⁴⁴ Scoring de crédito (*credit scoring*) - consiste numa análise estatística à qualidade de crédito (risco de crédito) de um grande número de empréstimos, correlacionando os incumprimentos desses empréstimos com as suas características e as características dos seus contraentes, permitindo a construção de um modelo onde cada característica contribui para estimar a probabilidade final de incumprimento.

partes das empresas, a nota de risco obtida pela simples aplicação de técnicas de diagnóstico financeiro é ajustada em função do tipo de garantias obtidas da empresa e, sobretudo, dos sócios. Um último aspecto na relação banca-empresa respeita ao cumprimento do princípio da adequação entre a liquidez de activos e exigibilidade das fontes de financiamento. Assim, a saúde da empresa será avaliada com base na sua DR e Balanço, permitindo o cálculo dos denominados “rácios”.

Proceder-se-á, de seguida, à apresentação do estudo da saúde financeira de uma empresa XPTO — Sociedade Comercial de Alumínios, no sector de fabricação e comercialização de portas de metal, cujo Capital Social (CS) é de 30.000,00€.

Para avaliar a liquidez da empresa, alguns indicadores económicos devem ser calculados pelo gestor de clientes.

O primeiro rácio a ser calculado é a autonomia financeira, de modo a verificar o grau de independência da empresa face a terceiros, na mão de quem está a empresa e a situação dos sócios da mesma (se existe investimento por parte deles ou não). Para o cálculo da autonomia financeira, recorrer-se-á ao Balancete Razão Financeira de 2009 da empresa:

+	51 CAPITAL	30.000,00€
+	53 Prestações Suplementares e outros instrumentos de Capital Próprio ⁴⁵	16.750,00€
+	58 Reservas ⁴⁶	36.659,98€
-	59 Resultados Transitados	74.678,14€
	Capital Próprio (CP)	8.731,84€

⁴⁵ 53 Prestações Suplementares no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁴⁶ 57 Reservas no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

+	11 CAIXA	821,68€
+	12 Depósitos Bancários ⁴⁷	2.661,52€
+	21 Clientes	188.273,55€
+	24 Estado e Outros Entes Públicos	27.040,72€
+	31 Compras	37.909,57€
+	34 Produtos Acabados e Intermédios ⁴⁸	36.473,34€
+	33 Matérias-Primas, Subsidiárias e de Consumo ⁴⁹	55.221,73€
+	42 Activos Tangíveis ⁵⁰	199.730,66€
+	43 Activos Intangíveis ⁵¹	135,19€
—	44.8 Amortizações Acumuladas ⁵²	86.557,38€
Activo⁵³		461.710,58€

$$\text{Autonomia Financeira} = \frac{8.731,84\text{€}}{461.710,58\text{€}} = 0,0189 \times 100 = 1,89\%$$

A autonomia financeira exigida pelas instituições bancárias e/ou financeiras deve apresentar um valor superior ou igual a 20% (18%, excepcionalmente). Verifica-se que a autonomia apresentada pela empresa XPTO é muito baixa sendo que, a partir deste simples cálculo, é possível perceber que o processo não possui viabilidade para avançar junto dos parceiros da DS, já que a empresa não consegue ser autónoma financeiramente.

Outro indicador muito importante a ser calculado é a solvabilidade da empresa que, na linguagem financeira, serve para averiguar se a empresa possui activos que lhe possibilitem o pagamento das dívidas e responsabilidades

⁴⁷ 12 Depósitos à Ordem no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁴⁸ 33 Produtos Acabados e Intermédios no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁴⁹ 36 Matérias-primas, subsidiárias e de consumo no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵⁰ 43 Imobilizações Corpóreas no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵¹ 44 Imobilizações Incorpóreas no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵² 48 Amortizações Acumuladas no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵³ Notas: as contas 25 e 26 só se incluem no Activo se estiverem a débito; se houver saldo credor na Classe 3, subtrai-se.

assumidas para com terceiros, ou seja, se a empresa possui capitais próprios positivos. Caso contrário pode dizer-se que a empresa se encontra em “falência técnica”. Assim, recorrendo ao Balancete Razão Financeira de 2009 da empresa, o cálculo da solvabilidade pode ser feito do seguinte modo:

	Capital Próprio (CP)	8.731,84€
+	21 FORNECEDORES	81.568,63€
+	25 Financiamentos obtidos ⁵⁴	268.167,39€
+	26 Accionistas (sócios) ⁵⁵	5.712,19€
+	27 Outras contas a receber e a pagar ⁵⁶	521,76€
-	21.9 Perdas por imparidade acumuladas ⁵⁷	55.405,76€
	Passivo	300.564,21€

$$\text{Solvabilidade} = \frac{8.731,84 \text{ €}}{300.564,21 \text{ €}} = 0,029 \times 100 = 2,9\%$$

Verifica-se que a solvabilidade da empresa é muito baixa, significando isto que a empresa se encontra com grandes dificuldades em conseguir cumprir com as suas obrigações financeiras sendo que, para a empresa estar numa situação confortável, o valor dos CP deveria ser no mínimo igual ao CA.

Supondo que a autonomia financeira estivesse acima dos 20% e a solvabilidade dos 100%, seguir-se-ia o cálculo do RLE da empresa recorrendo-se, para tal, à DR do IES 2008. A DR apresenta o conjunto dos proveitos e ganhos e o conjunto dos custos e perdas. A diferença entre os dois grupos indica o RLE. Os proveitos e os ganhos descrevem todos os montantes, recebidos ou não, pela organização ao longo do ano proveniente, essencialmente, da venda de bens e ou da prestação de serviços, ou ainda de outra natureza quer financeira, quer extraordinária. Os custos e perdas evidenciam todos os montantes pagos ou não, originados, fundamentalmente, pela compra de matérias-primas

⁵⁴ 23 Empréstimos obtidos no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵⁵ 25 Accionistas (sócios)⁵⁵ no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵⁶ 26 Outros devedores e credores no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵⁷ 28 Ajustamento de dívidas no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

e subsidiárias e/ou mercadorias, aquisição de força de trabalho e respectivos encargos sociais, impostos ou taxas ao EOEP e outros custos e perdas de origem diversa.

+	71 VENDAS	109.393,77€
+	79 Rendimentos e ganhos de financiamento ⁵⁸	389,36€
+	78 Outros rendimentos e ganhos ⁵⁹	3.750,00€
Rendimentos		113.533,13€

+	62 Fornecimentos e Serviços externos	16.716,57€
+	63 Gastos com Pessoal ⁶⁰	34.032,87€
+	69 Gastos e perdas de financiamento ⁶¹	18.590,97€
+	68.1 Impostos ⁶²	2.589,71€
Gastos		71.930,12€

$$\text{RLE} = 113.533,13 \text{ €} - 71.930,12 \text{ €} = 41.603,01 \text{ €}$$

Trata-se de uma empresa de comércio em que se compra, transforma e, posteriormente, vende o produto mais caro. Assim, devem-se ter em conta as Compras no cálculo do RLE:

$$\text{RLE Efectivo} = 41.603,01 \text{ €} - 37.909,57 \text{ €} = 3.693,44 \text{ €}$$

De modo a aferir-se a existência de necessidades financeiras da empresa, para além dos recursos nela existentes, calculam-se as NFM através da seguinte expressão:

$$\text{NFM} = [188.273,55 \text{ €}] - [81.568,63 \text{ €} + 27.040,72 \text{ €}] = 79.664,20 \text{ €}.$$

⁵⁸ 78 Proveitos e ganhos financeiros no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁵⁹ 79 Proveitos e ganhos extraordinários no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁶⁰ 64 Custos com o pessoal no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁶¹ 68 Custos e perdas financeiras no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

⁶² 63 Impostos no Balancete em anexo, segundo as normas do POC (Plano Oficial de Contas)

A empresa possui, portanto, necessidades financeiras, sendo de extrema importância verificar a regularidade com que a empresa recebe dos clientes, de modo a verificar se os mesmos cumprem com regularidade os pagamentos ou não, o que compromete o estado de solvabilidade da empresa.

Relativamente ao cálculo do PMR e do PMP, é possível verificar que ambos possuem valores muito elevados:

$$\text{PMR} = \frac{188.273,55 \text{ €}}{109.393,77 \text{ €}} \times 365 = 628 \text{ dias}$$

$$\text{PMP} = \frac{81.568,63\text{€}}{37.909,57\text{€}} \times 365 = 785 \text{ dias}$$

Significando esta situação, que existe uma acumulação elevadíssima de dívidas por cobrar aos clientes, não possuindo a empresa também, liquidez suficiente para cumprir com as suas obrigações financeiras. É importante que a empresa possua prazos médios de pagamento superiores aos prazos médios de recebimento para que consiga beneficiar de um período de tempo em que financia a exploração com crédito concedidos pelos fornecedores sendo, por isso, fundamental aproveitar esse período para cobrar as dívidas dos clientes.

Não apresentando a empresa, as condições mínimas exigidas inicialmente pelas instituições bancárias e/ou financeiras, o estudo da saúde financeira da empresa XPTO cessa neste momento, passando-se à elaboração de uma série de medidas correctivas que possam ser aconselhadas ao cliente, visto que o pedido de financiamento não é passível de aceitação por parte dos parceiros da DS. Medidas estas como:

- i. **Injecção de capital na empresa**, pois a empresa possui um excesso de endividamento, devendo-se injectar capital de 75.000,00€ para cobrir os Resultados Transitados (RT) e, assim, obter uma autonomia financeira de 20%, reduzir o pessoal, ou melhorar a produtividade através da redução do ciclo de exploração ou o aumento de produção, etc;
- ii. **Crescimento e aumento de produção de vendas**, se o mercado o permitir e, se possível, com pouca alteração dos custos dessa produção, obtendo um custo unitário inferior e, conseqüentemente, podendo vender a um preço também inferior;
- iii. **Melhoramento do controlo de stocks**, usando sistemas de gestão de stock mais eficazes, estabelecer relações fortes com fornecedores próximos, de forma a possibilitar aprovisionamento *just-in-time*, e conseqüente minimização de stocks. Relativamente ao imobilizado que não seja necessário à actividade, poderá pensar na sua eventual venda;
- iv. **Reduzir o PMR**, através da simples diminuição do prazo de crédito, da concessão de descontos para prazos mais curtos ou de um maior esforço nas cobranças, de forma a minimizar saldos prazos de recebimento, ou
- v. **Aumento ou mantimento do valor elevado do PMP**, através de relações fortes com os fornecedores, de forma a obter mais crédito, por mais tempo e fazer maior uso do auto financiamento

V. Análise Crítica e Conclusão

A consultadoria financeira, no que concerne ao crédito bancário, tem vindo a crescer exponencialmente nos últimos anos em Portugal. Isto deve-se, em muito, ao sobreendividamento dos portugueses, e à sua incapacidade de suportar as prestações mensais que vão crescendo de uma forma descomedida. Consequentemente, aumentam as hipóteses de incumprimento no pagamento das prestações por parte dos devedores. Apesar disso, a incerteza associada à recuperação da economia, os elevados níveis de endividamento já atingidos pelas famílias e a aceleração do processo de ajustamento da economia portuguesa tenderão a condicionar a procura de crédito. Por outro lado, num quadro de manutenção de uma significativa diferenciação do risco absoluto, as condições de financiamento tenderão a ser cada vez mais restritivas.

O estágio teve como principal objectivo, a aquisição de competências e *know-how* empresarial, para assim dar seguimento à minha formação. Na sua essência, o estágio consistiu num primeiro contacto com a realidade empresarial e uma primeira experiência profissional na área da consultadoria financeira. Serviu, inegavelmente, para fazer uma reflexão sobre o contributo da aprendizagem teórica adquirida no meio académico e para a compreensão da realidade, na prática da actividade empresarial. Paralelamente, permitiu o desenvolvimento dos conhecimentos anteriormente adquiridos, num contexto universitário (componente de cariz teórico).

O apoio prestado à recepção de clientes na agência e carregamento de processos na base de dados da DS foi a tarefa que mais tempo me ocupou durante o estágio. A oportunidade que me foi dada de lidar e contribuir para a elaboração destas tarefas foi extremamente enriquecedora, tendo em conta todas as valências adquiridas sobre o modo de funcionamento de uma empresa na área da consultoria financeira. O facto de as tarefas desempenhadas pelo gestor de clientes, serem da total responsabilidade do mesmo, é de extrema importância, tendo contribuído para o meu desenvolvimento profissional, através da possível adopção de metodologias e abordagens próprias ou, simplesmente, criar e sugerir novos métodos. Ainda assim, passei por uma fase de aprendizagem inicial através de sessões de formação, visando adquirir conhecimentos em relação à empresa, modo de actuação da mesma, parceiros financeiros e bancários e taxas utilizadas pelos mesmos, e do seu procedimento na análise dos processos.

O conhecimento e aprendizagem adquiridos no 1º e 2º ciclos do curso de Gestão existentes na minha bagagem académica foram de extrema importância no decorrer das tarefas executadas, sendo que muitos dos conceitos aprendidos se revelaram importantes para a compreensão da dinâmica estrutural e organizativa da empresa, assim como para a interpretação da natureza da informação necessária para a análise dos processos estudados, o que requer um certo grau de dificuldade e de *background* económico e financeiro. Assim, disciplinas como Cálculo Financeiro, Gestão Financeira e Análise Financeira, foram cruciais no estudo das operações financeiras a curto, médio

e longo prazo, nomeadamente na tomada de decisões relativas aos empréstimos às empresas e aos particulares, bem como para a análise dos instrumentos de financiamento. Estas disciplinas revelaram-se fundamentais aquando da necessidade de recorrer a ferramentas académicas para o estudo da capacidade económica dos particulares e empresas que recorram aos serviços da DS. Também a disciplina de Fiscalidade se revelou importante na análise do IRS, IRC, IMI, bem como de certas questões legais. Quanto a aspectos estruturais da empresa, disciplinas como Estratégia Empresarial e Introdução à Gestão foram igualmente de extrema importância no decorrer do estágio, de modo a perceber a forma como uma empresa é gerida e as estratégias utilizadas para o seu sucesso e expansão. Outra disciplina que em muito me ajudou na compreensão dos cálculos utilizados pelas instituições bancárias e/ou financeiras, na utilização de funções financeiras no Excel, foi Avaliação de Projectos. A formação académica permitiu-me, também, adquirir competências para poder integrar equipas de trabalho e alcançar o pragmatismo necessário para trabalhar sobre pressão, características fundamentais para integrar o mundo actual do trabalho, especificamente, na área da consultadoria financeira.

O balanço da minha passagem pela DS é portanto, positivo, uma vez que na generalidade os objectivos propostos inicialmente foram cumpridos. Particularmente, a oportunidade de conhecer e integrar-me num ambiente empresarial e fazer parte de uma equipa de trabalho, contribuiu para o incremento das minhas competências pessoais e profissionais. A experiência de estar cinco meses numa empresa com a dimensão e o *know-how* da DS foi claramente uma oportunidade para desenvolver as minhas aptidões num ambiente profissional e técnico. Concedeu-me a possibilidade de verificar a aplicação prática de temas abordados durante o curso e em alguns casos participar na reformulação de algumas tarefas. Por outro lado, as minhas competências comportamentais desenvolveram-se positivamente, adquiri uma maior capacidade de integração em organizações e equipas de trabalho, de autoconfiança e de relacionamento interpessoal.

Olhando para esta experiência, agora de um ponto de vista mais pessoal, considero ter crescido e aprendido muito ao contactar com a realidade que é o (sobre)endividamento de grande parte da população portuguesa. De facto, muitas famílias e empresas portuguesas adoptam um comportamento incontrolavelmente consumista, assumindo compromissos que ultrapassam em muito a taxa de esforço máxima. As famílias consomem mais do que podem, excedendo os seus rendimentos e, numa tentativa de solucionar a situação, solicitam novos empréstimos para o cumprimento das obrigações contraídas, tornando-se este, um ciclo vicioso. Existem, efectivamente, situações particularmente delicadas, quando nos deparamos com pessoas que perderam os seus empregos e que se vêem impossibilitadas de pagar as suas dívidas, com os bens hipotecados entrando, assim, em incumprimento. Noutros casos e, na maioria das vezes, o endividamento das famílias provém da má gestão do seu rendimento, da não privação da aquisição de bens de luxo ou, simplesmente, da inexistência de uma poupança no caso de alguma eventualidade.

Trata-se de uma tarefa complicada, a de lidar com o discernimento necessário, não com os processos de pedidos de financiamento, cálculos de das taxas de esforço ou LTV, mas sim com as pessoas, que vêm nas empresas de consultoria financeira a última esperança onde se agarrar e nos consultores financeiros e gestores de clientes, conselheiros financeiros e pessoais. De facto são, na maioria das vezes, clientes já sobreendividados os que se dirigem à DS, quando já pouco ou nada resta a fazer.

A consultoria financeira devia ser encarada como um serviço básico, de forte impacto socioeconómico e, essencialmente, de carácter preventivo, orientando e educando desde o início as famílias para uma boa gestão orçamental. À medida que o estágio foi decorrendo, foi possível notar uma certa lacuna por parte dos colaboradores, designadamente, na vertente da avaliação da viabilidade de financiamentos a empresas. Isto deve-se ao facto de, paralelamente ao enfoque dado ao público particular, existir pouco conhecimento financeiro profundo de grande parte dos colaboradores da DS na análise financeira das empresas, bem como falta de informação relativamente aos condicionalismos para a aprovação de um crédito a uma empresa, por parte das instituições bancárias e/ou financeiras. Assim, há que haver, primeiramente, formação financeira para os consultores financeiros e gestores de clientes, de forma a completar as limitações existentes no que respeita ao financiamento e análise da saúde financeira das empresas, haver sessões de *team-building*, de modo a fomentar o espírito de equipa, mais do que o competitivo, bem como existirem mais sessões de formação por parte dos parceiros da DS, de modo a darem a conhecer os condicionalismos e critérios na avaliação de pedidos de financiamento de particulares (taxas, *Spread*, LTV, LTI, etc.) e empresas (taxas, *Spread*, rácios financeiros, etc.).

Quanto aos serviços prestados pela empresa, a par das sugestões anteriormente referidas, deveria pensar-se na hipótese de haver prestação de um novo serviço, situação esta que considero ser uma falha na prestação de serviço às empresas. Há, portanto, a meu ver, uma necessidade de expansão na prestação de serviços as empresas. A sugestão passaria pela análise de projectos de investimento dado que, a maioria dos pedidos de financiamento das empresas são, efectivamente, para financiar despesas de investimento, nomeadamente, para o seu funcionamento e expansão. Desta forma, seria possível ajudar as empresas a aumentar as vendas de produtos ou serviços por parte da DS, através da avaliação de projectos e da consultoria feita em matéria de crédito bancário para o seu financiamento.

Relativamente à formação dos clientes, deve caber às empresas de consultoria financeira, prestar um serviço de aconselhamento e formação financeira e monitorização das finanças pessoais dos clientes, de modo a orientar ou mesmo educar a população, de uma vez por todas, a gerir o orçamento, a criar poupança, a conhecer as terminologias financeiras e bancárias e, considerar o recurso ao crédito bancário como sendo o último e só para despesas essenciais. Os clientes sobreendividados deverão ser 'reabilitados' de modo a emanciparem-se do consumidor face a aquisições compulsivas e ao uso excessivo de crédito.

VI. Bibliografia

- Andrade, J. (1998), *Introdução à Economia*, Coimbra, Minerva.
- Barata, J.M. (1993), *Moeda e Mercados Financeiros*, Lisboa, ed. Autor, Capítulo 5.
- Brealey, A.; Myers, S.; Allen, F. (1998), *Princípios de Finanças Empresariais*, Alfragide, McGraw-Hil.
- Cardoso, P. (2003), *Factores Explicativos das Atitudes e Intenções para com o Endividamento*, Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Um Estudo Exploratório entre Estudantes do Ensino Superior, *Tese de mestrado em Economia Financeira*.
- Coelho, S. (1999), *Manual Técnico de Cálculo Financeiro*, Lisboa, FASTaoESTUDO.
- Damadoran (1998), *Corporate Finance*. Wiley.
- Gelpi, R.; Julien-Labruyère, F. (2000), *História do Crédito ao Consumo*, Cascais, Principia.
- Gonçalves, P.; Augusto, M.; Martins, A.; Cruz, I.; Silva, P. (2009), *Manual de Gestão Financeira Empresarial*, Coimbra Editora.
- Keynes, J. M. (1964), *The General Theory of Employment, Interest, and Money*. Nova Iorque e Londres, A Harvest/HBJ Book.
- Lisboa, J.; Augusto, M. (2008), *Cálculo Financeiro*, Porto, Vida Económica.
- Lisboa, J.; Coelho, A.; Coelho, Filipe; Almeida, Filipe; Martins, António (2007), *Introdução à Gestão de Organizações*. Barcelos, VidaEconómica.
- Macdonald, S. B.; Gastmann, A. L. (2001), *A history of credit and power in the western world*, New Brunswick, Transactin Publishers.
- Martins, J. (2008), *A Economia lá D€ Casa*, Academia do Livro.
- Marx, K. (1975), *Capital: A Critique of Political Economy*. Nova Iorque, International Publishers, volumes II e III.
- Matias, M. (2002), *O Crédito à Habitação em Portugal*, Vida Económica.
- Sá, H. (1977), *Política de Habitação*. Colecção Documentos, Lisboa, Diabril Editora, 1ª edição.
- Sebastião, H. (2008-2009), *Instrumentos Financeiros Derivados*, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

CITAÇÕES ONLINE:

- Caderno do Banco de Portugal nº 5 (2008), *Central de Responsabilidades de Crédito*. Consultado em Outubro de 2009. Disponível em:

<http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/CadernosBP/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Central%20de%20Responsabilidades%20de%20Crédito.pdf>

- *Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de Novembro*. Consultado em Novembro de 2009. Disponível em: <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Documents/DL349ano98.pdf>
- Thomson-Reuters (2009). *Euribor®*. Consultado em Dezembro de 2009. Disponível em: http://www.euribor.org/html/content/euribor_about.html
- *Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho*. Consultado em Novembro de 2009. Disponível em: <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Documents/DL133ano2009.pdf>
- Brealey Myers (2003), *Principles of Corporate Finance*. Consultado em Dezembro de 2009. Disponível em: http://highered.mcgraw-hill.com/sites/0072467665/student_view0/
- Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (2009) *Boletim Mensal da economia Portuguesa n.º10*. Consultado em Novembro de 2009. Disponível em: <http://www.ciep.pt/public/files/boletimmensaleconomiaoutubro2009.pdf>
- Pedro Pais (2009), *Média mensal da Euribor*. Consultado em Dezembro de 2009. Disponível em: <http://www.pedropais.com/utilidades/media-mensal-da-euribor>
- Aswath Damodaran (2008), *Corporate Finance*. Consultado em Novembro de 2009. Disponível em: <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- Rogério Matias (2009), *Cálculo Financeiro – Funções Financeiras do Microsoft Excel*. Consultado em Janeiro de 2010. Disponível em: http://www.calculofinanceiro.com/downloads/Funcoes_Financeiras_Excel.pdf
- Marktest – BASEF BANCA (2009), *Crédito ao Consumo*. Consultado em Fevereiro de 2009. Disponível em: http://www.marktest.pt/produtos_servicos/Basef/default.asp?c=1004&n=203

VII. Anexos

- Balancete Razão Financeira da empresa XPTO, no ano de 2009:

XPTO - SOC. COM. DE ALUMÍNIOS, LDA.

Balancete Razão Financeira

Anterior, Mensal e Acumulado.

Moeda - Euros

Cnt - 31.08.2009

Mes : Junho

Pag. 1

Conta	Descrição	----- ANTERIOR -----		----- MES -----		----- ACUMULADO -----	
		Saldo Debito	Saldo Credito	Saldo Debito	Saldo Credito	Saldo Debito	Saldo Credito
11	CAIXA	11,379.98	0.00	0.00	10,558.30	821.88	0.00
12	DEPOSITOS A ORDEM	1,545.24	0.00	1,116.28	0.00	2,661.52	0.00
21	CLIENTES	186,626.23	0.00	1,647.32	0.00	188,273.55	0.00
22	FORNECEDORES	0.00	80,993.00	0.00	575.63	0.00	81,568.63
23	EMPRESTIMOS OBTIDOS	0.00	278,091.54	9,924.15	0.00	0.00	288,015.69
24	ESTADO E OUTROS ENTE	28,543.74	0.00	0.00	1,503.02	27,040.72	0.00
25	ACCIONISTAS (SOCIOS)	0.00	5,712.19	0.00	0.00	0.00	5,712.19
26	OUTROS DEV. E CRED.	2,821.61	0.00	0.00	3,343.37	0.00	521.76
28	AJUSTAMENTO DE DIVID	0.00	55,405.76	0.00	0.00	0.00	55,405.76
31	COMPRAS	30,990.42	0.00	6,919.15	0.00	37,909.57	0.00
33	PRODUTOS ACABADOS E	36,473.34	0.00	0.00	0.00	36,473.34	0.00
36	MAT. PRIMAS SUBSID.	55,221.73	0.00	0.00	0.00	55,221.73	0.00
42	IMOBILIZACOES CORPOR	100,730.66	0.00	0.00	0.00	100,730.66	0.00
43	IMOBILIZACOES INCORP	135.19	0.00	0.00	0.00	135.19	0.00
48	AMORTIZACOES ACUMULA	0.00	86,557.38	0.00	0.00	0.00	86,557.38
51	CAPITAL	0.00	30,000.00	0.00	0.00	0.00	30,000.00
53	PRESTACOES SUPLEMENT	0.00	16,750.00	0.00	0.00	0.00	16,750.00
57	RESERVAS	0.00	36,659.98	0.00	0.00	0.00	36,659.98
59	RESULTADOS TRANSITAD	74,678.14	0.00	0.00	0.00	74,678.14	0.00
62	FORNECIMENTOS E SERV	14,157.74	0.00	2,558.83	0.00	16,716.57	0.00
63	IMPOSTOS	2,382.13	0.00	227.58	0.00	2,589.71	0.00
64	CUSTOS COM O PESSOAL	28,412.58	0.00	5,620.29	0.00	34,032.87	0.00
68	CUSTOS E PERDAS FINA	15,621.63	0.00	2,969.34	0.00	18,590.97	0.00
71	VENDAS	0.00	98,141.15	0.00	11,252.62	0.00	109,393.77
78	PROVEITOS E GANHOS F	0.00	389.36	0.00	0.00	0.00	389.36
79	PROVEITOS E GANHOS E	0.00	0.00	0.00	3,750.00	0.00	3,750.00
88	RESULTADO LIQUIDO DO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	>>Total	688,700.36	688,700.36	30,982.94	30,982.94	694,876.22	694,876.22