

Crescimento e Manutenção de Empresas de Pequeno Porte: uma experiência de avaliação qualitativa de uma política pública de crédito na área de atuação da Sudene

Growth and Maintenance of Small Businesses: an experience of qualitative evaluation of a public credit policy in Sudene's area of activity

Maria Inez Simões Sales 

Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

E-mail: marinezsales@bnb.gov.br

Resumo: Este trabalho consiste de uma pesquisa avaliativa da execução e dos resultados do Programa FNE MPE no período compreendido entre 2009 e 2017, cujos recursos são oriundos do Fundo Constitucional de Financiamento para o Nordeste (FNE), definido pela Constituição de 1988 e regulamentado pela Lei 7.827/1989. A administração do FNE é feita de forma conjunta pelo Conselho Deliberativo da Sudene (Condel-Sudene), Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR) e Banco do Nordeste do Brasil S/A (BNB). O processo metodológico da pesquisa avaliativa consistiu, inicialmente, em uma análise bibliográfica e documental sobre a inserção do Programa no âmbito das políticas públicas de desenvolvimento regional e de ocupação e renda, seguindo-se de uma avaliação interna, não experimental, a partir da coleta de dados primários e secundários, com a finalidade de responder à indagação sobre até que ponto o FNE MPE cumpre o objetivo para o qual foi criado. Na avaliação da execução, foram coletados e tratados dados nos sistemas operacionais do BNB, com a finalidade de inferir se os financiamentos concedidos atenderam às diretrizes estabelecidas nas programações anuais, aprovadas pelo Condel-Sudene. A avaliação de resultados, desenvolvida a partir de pesquisas documental e de campo, teve por objetivo, analisar se as contratações realizadas atenderam às finalidades do crédito e se houve crescimento, manutenção ou redução do desempenho da empresa. A partir do tratamento e análise dos dados, foi possível inferir que os financiamentos atenderam ao planejamento anual e os créditos concedidos contribuíram para o crescimento e manutenção das empresas.

Palavras-Chave: Políticas Públicas; Crédito Bancário; Micro e Pequenas Empresas.

Abstract: This work consists of an evaluative research of the execution and results of the FNE MPE Program, created and operated by Banco do Nordeste do Brasil S / A (BNB), in the period between 2009 and 2017, and implemented throughout the area of Sudene. Initially, the methodological process consisted of a bibliographic and documentary analysis of the insertion of the Program within the scope of public policies of regional development and occupation and

income, followed by an internal, non-experimental evaluation, from the collection of primary data. and secondary, in order to answer the question as to how far the FNE MPE fulfills the purpose for which it was created. In the execution evaluation, data were collected and processed in BNB's operating systems, with the purpose of inferring whether the financing granted complied with the guidelines established in the annual schedules approved by Condell-Sudene. The evaluation of results, developed from documentary and field researches, aimed to analyze if the hiring performed met the credit purposes and if there was growth, maintenance or reduction of the company's performance. From the treatment and analysis of the data, it was possible to infer that the financing, in large part, met the annual planning and the credits granted contributed to the growth and maintenance of the companies.

Keywords: Public Policy; Bank Credit; Small Businesses.

1. Introdução

A pressão por melhores condições para o desenvolvimento e expansão dos pequenos negócios no Brasil remonta à década de 1960, quando foi instituído por meio do Decreto nº 48.738, de 4 de agosto de 1960, pelo então Presidente Juscelino Kubsticheck, o Grupo Executivo de Assistência as Pequenas e Médias Empresas (Geampe), coordenado pelo sociólogo Guerreiro Ramos, com o objetivo de criar mecanismos para melhorar a produtividade do setor industrial. Dessa ação resultou o documento Problemas das Pequenas e Médias Empresas, contendo um diagnóstico e a definição de iniciativas para melhorar as condições desse segmento de empresas. Foi a primeira tentativa de conduzir a questão dos pequenos negócios como política pública de Estado, e a partir daí, muitas iniciativas foram desenhadas, destacando-se as leis complementares subsequentes à Constituição de 1988.

Uma outra agenda política que também está relacionada com o crescimento dos pequenos negócios, refere-se à questão social fundante da pós-modernidade, que é a falta de trabalho. No Brasil, a partir de meados dos anos 1980, intensificou-se a tendência de aumento dos índices de desemprego em decorrência das crises econômicas, da implementação de novas tecnologias de produção e da abertura de mercados (Brandão, 2002; Bernardo, Vieira & Araújo, 2013), cabendo aos negócios de pequeno porte a geração de trabalho-por-conta-própria e maior dinamismo no incremento dos postos de trabalho (IBGE, 2019).

Segundo Holanda (2006, p.34), para as políticas públicas se tornarem tangíveis, é necessário transformá-las em um conjunto de ações interrelacionadas para solucionar determinado problema identificado como uma "*carência social importante*". Assim, foi

instituído, pelo artigo 159 da Constituição, e regulamentado pela Lei 7.827/1989, o Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), administrado e operacionalizado conjuntamente pelo Ministério do Desenvolvimento Regional, pelo Conselho Deliberativo da Sudene e pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB), com a finalidade de serem disponibilizados recursos estáveis para dar suporte a essas políticas, por meio de programas de financiamento aos agentes produtivos, localizados nos municípios dos estados da região Nordeste, Norte de Minas Gerais e Norte do Espírito Santo.

Após promulgada a Lei Geral das MPE pela Lei Complementar 123/2006, foi criado, com recursos do FNE, o Programa de Financiamento para Micro e Pequenas Empresas (FNE MPE), com a finalidade de promover a expansão de negócios de pequeno porte e gerar ocupação e renda.

Tendo em vista a importância desse Programa, foi definido um projeto de pesquisa avaliativa, envolvendo os financiamentos concedidos desde a sua criação, em 2009 até 2017, abrangendo toda a área de atuação do Fundo, os nove estados da Região Nordeste, as mesorregiões do Norte de Minas Gerais e do Espírito Santo. A metodologia consistiu na aplicação de um modelo de avaliação interna, não experimental, a partir da coleta de dados primários e secundários, com a finalidade de responder a indagação: *até que ponto o FNE MPE cumpriu o objetivo pelo qual foi criado?*

Na avaliação da execução do Programa, foram coletados e tratados dados nos sistemas operacionais do BNB, com a finalidade de inferir se os financiamentos concedidos atenderam às diretrizes estabelecidas pelo Fundo em suas programações anuais no que se refere aos beneficiários de pequeno porte, aplicação nos setores da economia, distribuição das contratações entre os estados.

Na avaliação de resultados, foram coletados e analisados dados primários e secundários, visando verificar se as contratações realizadas atenderam às finalidades do crédito e quais as melhorias implementadas após os créditos concedidos, referentes a: produção; vendas; lucro; acesso a mercados; patrimônio; modernização e inovação de processos; base tecnológica; técnicas de gestão; utilização de procedimentos de preservação e de conservação ambientais; e geração de ocupação.

Para viabilizar tal projeto, foram analisadas algumas ferramentas de coleta de dados primários, como entrevista presencial e a utilização do *Call Center* do BNB, sendo essa última,

a opção selecionada, tendo em vista a experiência já adquirida pela equipe na aplicação de outros tipos de pesquisas que envolviam o contato direto com os clientes por telefone e o custo envolvido em comparação aos da entrevista presencial, uma vez que o programa abrange toda a área de atuação da Sudene.

2. O Segmento das Micro e Pequenas Empresas

Segundo a Lei Complementar 155/2016, as microempresas são as pessoas jurídicas que possuem um faturamento anual de no máximo R\$ 360 mil, enquanto que as empresas de pequeno porte acima de R\$ 360 mil até R\$ 4,8 milhões. Esse segmento de empresas caracteriza-se pela diversidade, heterogeneidade, dinamicidade e complexidade. Não possui uniformidade quanto às formas de organização ou quanto aos processos de gestão ou de produção. Em algumas delas, confundem-se as relações familiares e negociais, e, algum acontecimento fortuito, é suficiente para inviabilizar a empresa. Em outras, identificam-se empreendimentos inovadores com estruturas organizacionais e de gestão fortalecidas e modernas. Mesmo diante dessa heterogeneidade, as empresas de pequeno porte apresentam algumas peculiaridades comuns, facilmente identificadas no cotidiano urbano, como por exemplo: comercializam produtos ou oferecem serviços próprios do dia-a-dia; estão diretamente vinculadas à renda das famílias, ao local, ao entorno, à proximidade física com o consumidor; o processo de gestão é pessoal, centralizando-se no proprietário, que desempenha várias funções; os controles e processos são bastante simples, e, muitas vezes, o contador é o único profissional que presta assistência à empresa (Everton Junior, 2017; Santos, Krein & Calixtre, 2012).

Outro aspecto relacionado com os negócios de pequeno porte, diz respeito à sobrevivência dessas empresas. Um estudo do Sebrae identificou a fragilidade desses empreendimentos frente à complexidade do mercado e da dinâmica da economia. Em 2012, último ano da pesquisa, as microempresas obtiveram uma taxa de 55% de sobrevivência e 45% de mortalidade e as de pequeno porte 98% de sobrevivência e 2% de mortalidade. O estudo abordou ainda os fatores determinantes da sobrevivência das empresas, entre eles: situação antes da abertura; planejamento do negócio; gestão do negócio; capacitação dos donos em gestão empresarial (Bede, 2016).

Mesmo diante de tais fragilidades, os negócios de pequeno porte se constituem importantes unidades impulsionadoras da economia. Segundo dados do IBGE (2019), 87,4% das

empresas, em 2017, possuíam um quadro de até 9 pessoas, absorvendo 27,6% do pessoal ocupado; 11,0%, com 10 a 49 pessoas e 23,6% do pessoal ocupado; 1,3% com 50 a 249 pessoas e 14,5% do pessoal ocupado e 0,3% com mais de 250 pessoas, abrangendo 34,2% do pessoal ocupado (IBGE, 2019, p. 44). Desse modo, adotando-se a classificação de porte por faixa de pessoal ocupado, as micro e pequenas empresas representam 98,4% da quantidade de estabelecimentos e absorvem 51,2% das ocupações.

Tabela 1: Distribuição das empresas por faixa de pessoal ocupado (2017)

Faixas de pessoal ocupado	Empresas		Pessoal ocupado		Pessoal Assalariado	
	Quantidade	Percentual por faixa	Quantidade	Percentual por faixa	Quantidade	Percentual por faixa
0 a 9	3.956.830	87,4%	10.621.629	27,6%	5.199.189	16,3%
10 a 49	497.999	11,0%	9.083.934	23,6%	8.101.804	25,4%
50 a 249	58.854	1,3%	5.581.833	14,5%	5.486.261	17,2%
250 a mais	13.582	0,3%	13.154.981	34,2%	13.141.510	41,2%
Total	4.527.265	100,0%	38.442.377	100,0%	31.896.868	100,0%

Fonte: IBGE. Estatísticas do Cadastro Central de Empresas 2017

3. As Micro e Pequenas Empresas e o Crédito Bancário

Cacciamali (1997) destacou que, para criar as condições de produtividade e estratégias competitivas para a manutenção e crescimento dos pequenos negócios a longo prazo, são necessários "intensificar a educação geral de qualidade, a formação e o desenvolvimento da vocação empresarial, assim como estabelecer mecanismos de acesso ao crédito, e, acima de tudo, de reforçar a confiança pública nos propósitos deste caminho" (Cacciamali, 1997, pág.87).

Os bancos se constituem agentes de mudanças na organização produtiva, e particularmente, para as empresas de pequeno porte. A relação entre o empresário e o crédito é fundamental no processo de desenvolvimento, seja para manutenção, crescimento ou implementação de melhorias. A configuração do mercado de crédito para as MPEs caracteriza-se pela atuação dos bancos públicos por meio dos fundos compulsórios, como o FNE, objeto deste estudo. Esse tipo de crédito direcionado, que contempla os financiamentos para investimentos, geralmente acompanhados de projetos onde as inversões são indicadas previamente, tais créditos são exclusivos dos bancos oficiais, cabendo aos bancos privados o papel de repassadores desses recursos.

Nesse cenário, esforços têm sido feitos no sentido de simplificar o acesso ao crédito, às licitações públicas, ampliar a competitividade, fortalecer a estrutura patrimonial das MPEs, disseminar informações e reduzir custos financeiros. De um modo geral, os bancos que atuam no Brasil, em suas estratégias de segmentação de mercado, estabelecem os negócios de pequeno porte como público prioritário, demandadores de crédito e produtos específicos e diferenciados.

O processo de desenvolvimento regional requer a convergência de um conjunto de fatores aliados ao crédito capazes de impactar positivamente a dinâmica econômica local, de forma a elevar os efeitos multiplicadores do investimento produtivo na Região, a exemplo de formação de capital humano, investimento em ciência, tecnologia e inovação, cooperação técnica e econômica entre diversos atores, investimento adequado em infraestrutura, bem como a atenção à distribuição regional dos recursos, em termos espaciais, setoriais e de segmentos produtivos (BNB, 2017).

Em 2009, foi criado o Programa FNE MPE, com a finalidade de fomentar o desenvolvimento dos negócios de pequeno porte, por meio do financiamento para implantação, expansão, modernização, reforma, manutenção e realocização de empreendimentos, com limites de financiamento de até 100% e prazos fixados em função do cronograma físico-financeiro do projeto e da capacidade de pagamento do beneficiário, podendo ir até 20 anos. Quanto aos encargos financeiros, foram definidos pela Resolução CMN nº 4.542 e 4.561, respectivamente, de 21/12/2016 e 31/03/2017, a taxa atual é de 8,75% a.a. e para as operações de capital de giro isolado a taxa é de 13,08% a.a., e sobre elas incidem bônus totais de adimplência de 15% (BNB, 2008).

4. Metodologia

A partir da indagação sobre até que ponto os créditos contratados pelas micro e pequenas empresas com recursos do FNE atingiram as suas finalidades, teve início um estudo bibliográfico sobre o tema central desta pesquisa avaliativa que consistiu nas políticas públicas de financiamento para o desenvolvimento de negócios de pequeno porte após a década de 1990. Para tanto, foram definidas as ferramentas da pesquisa avaliativa que consistiram na análise de informações dos sistemas do BNB, o que possibilitou inferir acerca da evolução das contratações, do cumprimento da programação, das diretrizes e do plano de aplicações do Programa FNE MPE, no período 2009 a 2017, seguindo-se da análise de dados primários coletados em pesquisa de

campo, onde foi possível analisar se as finalidades do Programa foram atingidas e se houve alterações nas condições do empreendimento após o crédito. Para tanto foi elaborado um questionário a ser aplicado aos beneficiários do programa, de modo a serem obtidas informações acerca da estrutura atual de ocupação do empreendimento; se houve alteração na estrutura de ocupação, no desempenho global da empresa, ou em aspectos específicos como faturamento, produção, vendas ou volume de serviços; se ocorreu eventos negativos que impactaram no desempenho da empresa; se houve após o crédito implementação de mudanças nas áreas de gestão, produção, atendimento ou vendas; e se o crédito foi importante para o negócio e para a família. Foi ainda indagado, se houve a implementação de procedimentos de conservação ambiental e se há expectativa de investimentos para os próximos 5 anos.

O universo da pesquisa foi definido, de modo a conter todas as operações contratadas no Programa FNE MPE, por pessoas jurídicas com faturamento até R\$ 4,8 milhões (LC 155/2016), na área de atuação do FNE (nove estados da região Nordeste, Norte de Minas Gerais e Norte do Espírito Santo), no período compreendido entre 01/01/2009 até 31/12/2017, totalizando 187.184 operações e um valor de R\$ 15,6 bilhões (valor atualizado pelo IGP-DI em 31.12.2018).

A população foi constituída por parte desse universo, contendo as operações contratadas das pessoas jurídicas identificadas por CNPJ, com cadastro atualizado, ou seja, em atividade no Banco, totalizando 67.609 micro e pequenas empresas.

Foi calculada e definida uma amostra estatística representativa da população, considerando um nível de significância de 95% e o erro amostral de 5%, compondo-se de 407 clientes por CNPJ, por ano da primeira operação contratada, com a finalidade de viabilizar a realização das pesquisas documental e de campo.

4.1. Escolha da ferramenta do Call Center na pesquisa de campo

A escolha do Call Center do BNB como ferramenta da pesquisa de campo teve como principal motivo a abrangência geográfica da área pesquisada, uma vez que a amostra envolvia empresas localizadas nos nove estados da Região Nordeste, no Norte de Minas Gerais e no Norte do Espírito Santo, sendo, portanto, a ferramenta mais adequada, em termos de custos, para aplicação do questionário. Outro fator bastante relevante que foi considerado, se refere à ampla experiência da equipe em aplicar pesquisas semelhantes para outros programas de crédito do Banco. A estrutura de Call Center vem crescendo, principalmente, no setor de serviços, de forma

vertiginosa como a principal forma de estreitar a relação entre os clientes e as empresas. Na Europa, chega a 2% da força de trabalho e 4% nos Estados Unidos, e, no Brasil, o setor tem uma taxa de crescimento de 10% ao ano e movimenta cerca de R\$ 4,5 bilhões (Vasconcellos, 2010).

Inicialmente foi elaborado um questionário em formato de questões com respostas fechadas, com uma linguagem em formato de script, ou seja, texto contendo instruções e falas para serem seguidas por todos os aplicadores. Tal instrumento foi elaborado pela equipe de pesquisadores e pelo representante da equipe de aplicadores, de modo a expressar exatamente a sequência das respostas fechadas, o controle sobre o êxito ou não das ligações e o perfil dos respondentes, que deveria ser uma pessoa com efetivo conhecimento da empresa. Feito isso, foi necessário ainda o treinamento de toda a equipe de aplicadores e em seguida o teste do questionário.

Para ser obtida a quantidade especificada da amostra de questionários preenchidos, foi necessária a seleção aleatória de 1.275 inscrições de CNPJ selecionadas por meio de planilha Excel, obedecendo à distribuição definida da amostra por ano de contratação da operação. Essa quantidade de mais de três vezes o tamanho da amostra, decorreu da sistemática e frequente exclusão de CNPJ em virtude de números de telefones que não correspondiam a empresa, ou que não atendiam ao chamado inviabilizando o contato, e até mesmo recusa de participação, sendo portanto necessário a reposição. Essa reposição era feita quinzenalmente mediante relatório do Call Center informando a quantidade de questionários respondidos, as chamadas telefônicas e os contatos não realizados.

A pesquisa de campo foi realizada, no período de julho a setembro de 2018, quando foram efetuadas cerca de 10,2 mil tentativas telefônicas para se obter com sucesso o preenchimento integral de 407 questionários.

4.2. Descrição da amostra

De posse dos 407 questionários preenchidos e identificados, foi realizada uma consulta aos sistemas do BNB, com a finalidade de identificar as características das micro e pequenas empresas participantes da amostra e das operações contratadas, dentre as quais destacaram-se:

- a) a média de faturamento anual das micro e pequenas empresas pesquisadas foi de R\$ 727 mil;

- b) 48,9% das empresas pesquisadas foram classificadas como microempresas e 51,1% como pequena empresa;
- c) a média do tempo de constituição das empresas pesquisadas foi de 11 anos;
- d) ao relacionar o faturamento com o tempo de constituição da empresa, observou-se uma tendência de crescimento na medida em que a empresa vai se consolidando no tempo;
- e) o comércio varejista de produtos em geral, com predominância de alimentos, que identifica os estabelecimentos como supermercados, mercados e minimercados demandaram maior quantidade de operações (15,6% do total) e valor contratado (9,4%) com um tíquete médio de R\$ 52 mil;
- f) destacaram-se as atividades na área da saúde com 6,62% do valor contratado, o equivalente a R\$ 5,44 milhões, referente à contratação de operações com clínicas de oftalmologia, odontologia, fisioterapia, especialidades médicas em geral e laboratório de análises clínicas;
- g) 28% das MPE da amostra desempenhavam mais de uma atividade;
- h) em 18% das empresas pesquisadas, um dos sócios ou proprietários possuíam participação em outras empresas;
- i) quanto as fontes de recursos para aplicação no negócio, 61% não buscaram outros recursos além do crédito do Programa FNE MPE e os 39% que utilizaram outras fontes, 71% foram de recursos próprios; 23% outros bancos; 3% outros empréstimos do BNB e 3% venda de imóveis;
- j) uma outra característica do grupo de empresas de pequeno porte dessa amostra é que foi constatado que 18% delas possuem outras empresas vinculadas a pelo menos um dos sócios e elas demandam por crédito mais do que o grupo sem empresas vinculadas, apresentando um valor médio por operação 3 vezes maior.

5. Resultados e Discussão

5.1. Avaliação da Execução do Programa FNE MPE

No período entre 2009 e 2017, foram realizadas 187.184 operações e um volume de R\$ 15,6 bilhões em contratações. Do início do Programa até o final de 2017, ocorreu um crescimento de 91,12%, na quantidade de operações, passando de 14.491 em 2009, para 27.695, em 2017, e o volume de recursos contratados cresceu 199% passando de aproximadamente, R\$ 823 milhões para R\$ 2,5 bilhões.

Tabela 2: FNE MPE: Quantidade de Operações e valores contratados por ano (2009 - 2017)

Ano	Quantidade de Operações		Valor Contratado (1)	
2009	14.491	7,74%	822.735.738,25	5,3%
2010	16.404	8,76%	988.298.935,20	6,3%
2011	18.502	9,88%	1.290.970.487,08	8,3%
2012	22.245	11,88%	1.661.238.813,98	10,6%
2013	19.212	10,26%	2.006.397.728,88	12,8%
2014	22.187	11,85%	2.254.229.668,83	14,4%

2015	23.264	12,43%	2.161.774.040,92	13,8%
2016	23.184	12,39%	1.983.446.601,56	12,7%
2017	27.695	14,80%	2.461.669.665,81	15,7%
Total	187.184	100,00%	15.630.761.680,50	100,0%

Fonte: BNB - Ambiente de Controle Financeiro de Operações de Crédito. Elaboração própria

Nota: (1) Valores atualizados pelo IGP-DI para 31.12.2018

Nota (2): Valores em R\$ 1,00

Na distribuição dos valores contratados, por estado da Região Nordeste e nas regiões Norte do Espírito Santo e Norte de Minas Gerais, área de atuação do FNE, observou-se que os estados do Ceará, Bahia e Pernambuco, juntos, responderam por 51,3% das operações e 51,4% dos valores contratados.

Tabela 3: FNE MPE: Quantidade de operações e valores contratados na área de atuação do FNE (2009-2017)

ÁREA DE ATUAÇÃO DO FNE	QUANTIDADE DE OPERAÇÕES		VALOR CONTRATADO (1)	
AL	5.769	3,08%	516.119.859,12	3,3%
BA	32.613	17,42%	2.976.723.650,39	19,0%
CE	36.693	19,60%	2.962.121.579,56	19,0%
MA	15.049	8,04%	1.562.606.176,35	10,0%
PB	15.337	8,19%	1.024.413.694,24	6,6%
PE	26.783	14,31%	2.102.255.501,17	13,4%
PI	12.510	6,68%	1.172.462.160,27	7,5%
RN	19.040	10,17%	1.443.821.652,43	9,2%
SE	10.103	5,40%	867.926.907,55	5,6%
Norte do Espírito Santo	2.252	1,20%	218.037.370,62	1,4%
Norte de Minas Gerais	11.035	5,90%	784.273.128,80	5,0%
TOTAL	187.184	100,00%	15.630.761.680,50	100,0%

Fonte: BNB - Ambiente de Controle Financeiro de Operações de Crédito. Elaboração própria

Nota: (1) Valores atualizados pelo IGP-DI para 31.12.2018

Nota (2): Valores em R\$ 1,00

Tal desempenho reflete o desempenho do PIB (2016) na área de atuação do FNE, onde as demandas por crédito provêm das regiões mais prósperas.

Tabela 4: PIB da Área de Atuação do FNE (2016)

ÁREA DE ATUAÇÃO DO FNE	PIB EM 2016 (R\$ MILHÕES)	PARTICIPAÇÃO DO PIB
Alagoas	49.456	5,19%
Bahia	258.649	27,13%
Ceará	138.379	14,51%
Maranhão	85.286	8,94%
Paraíba	59.089	6,20%
Pernambuco	167.290	17,54%
Piauí	41.406	4,34%
Rio Grande do Norte	59.661	6,26%
Sergipe	38.867	4,08%
Norte de Minas Gerais	36.511	3,83%
Norte do Espírito Santo	18.929	1,99%
Total	953.523	100,00%

Fonte: IBGE (2016). BNB - Etene - Célula de Gestão de Informações Econômicas.

Quanto às linhas de financiamento, o FNE MPE Comércio foi a que mais contratou, com 68,9% das operações e 53,5% dos recursos. O FNE MPE Seca (BNB, 2012) atendeu a 8.071 estabelecimentos de pequeno porte e os valores contratados foram na ordem de R\$ 478,0 milhões. Essa foi uma linha especial de financiamento instituída para atender aos estabelecimentos de pequeno porte das áreas mais atingidas pela seca de 2012, que gerou deficiência hídrica em quase todo o semiárido estendo-se e agravando-se em 2015 (Marengo, Cunha & Alves, s.d.).

O FNE MPE Cultura é outra linha especial para fomentar atividades culturais e foram contratadas 23 operações e aplicados R\$ 11,2 milhões. Observou-se um interesse em diversificar para novas atividades como também atender setores e áreas em dificuldade conjuntural.

As operações de valor até R\$ 100 mil responderam por 81,7% do total das operações e 30,7% dos valores contratados. As operações acima de R\$ 100 mil corresponderam a 18,3% do total de operações e 69,3% dos valores contratados. A maior quantidade de operações concentrou-se na faixa entre R\$ 20 mil e R\$ 50 mil com 41,2% do total de operações e o maior volume de recursos contratados ocorreram na faixa entre R\$ 100 mil e R\$ 500 mil, com o tíquete médio de R\$ 227,2 mil.

5.2. Avaliação de Resultados do Programa FNE MPE

Um processo de avaliação tem como principal finalidade a aferição dos resultados da intervenção, ou seja, conferir se eles foram alcançados, dando o retorno projetado. Por resultados

compreende-se a aferição acerca dos produtos de determinado programa, previstos nos objetivos e metas. Desse modo, a avaliação de resultados mede a eficácia de determinado programa, analisando em que medida as ações, atividades e produtos proporcionaram os resultados esperados no planejamento ou na implementação de determinada política ou programa (Sousa, pp.18 e 20).

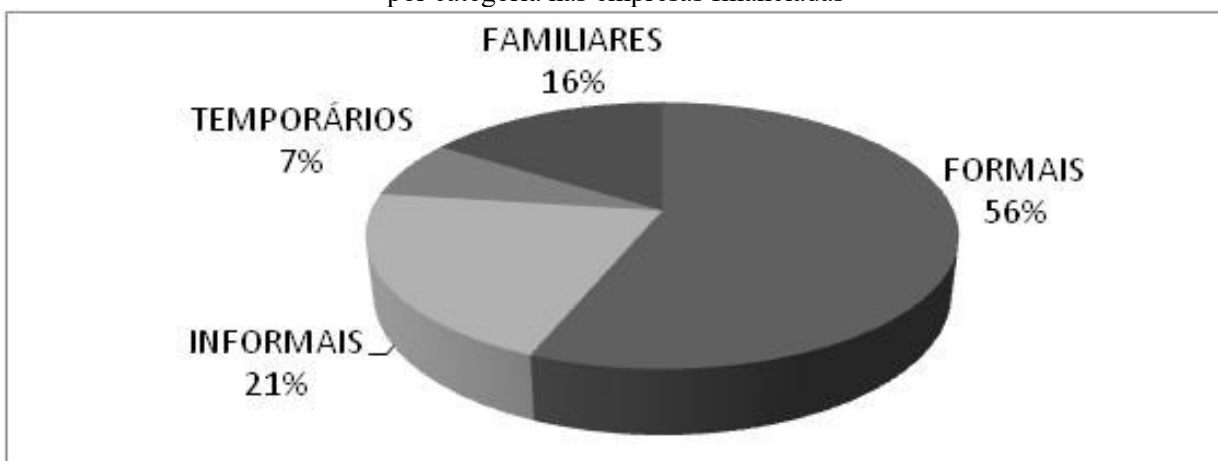
5.2.1 Quanto à finalidade do crédito

Observou-se que 32% das contratações concentraram-se em itens de manutenção, ou seja, aquisição isolada de bens para formação de estoque, insumos ou matérias-primas, bem como o ressarcimento de gastos gerais relativos ao funcionamento do empreendimento, e 68% das contratações com finalidade de investimento, da seguinte forma: 18% em itens voltados para a implantação envolvendo inclusive aquisição de unidades produtivas; 7% em realocação da sede da empresa; e 43%, em itens voltados para o crescimento de mercados, produção e modernização, como aquisição de veículos para expandir a comercialização de produtos; ampliação e modernização física da sede da empresa ou em suas filiais bem como melhoria de móveis e equipamentos; aquisição de máquinas e equipamentos com novas tecnologias de produção, vendas ou serviços. Tal desempenho corrobora com o objetivo definido na programação anual do programa e aprovado pelo Condel/Sudene que consiste em "financiar a aquisição de bens de capital e a implantação, modernização, reforma, realocação ou ampliação de empreendimentos, inclusive a elaboração de estudos ambientais e os investimentos estabelecidos nas condicionantes das licenças ambientais, bem como capital de giro associado e aquisição de empreendimentos, bens imóveis, máquinas e equipamentos e matérias-primas e insumos para formação de estoque".

5.2.2 Quanto ao quadro de ocupações das empresas

Na data da entrevista, por conseguinte após a obtenção do crédito, os respondentes informaram que 56% do quadro de ocupação eram formais; 21% informais; 7% temporários e 16% membros da familiar (Figura 1).

Figura 1: Programa FNE MPE: Distribuição das ocupações por categoria nas empresas financiadas



Fonte: BNB - Etene - CAPP - Pesquisa de campo. Elaboração própria.

Observou-se ainda que a participação das ocupações formais cresce à medida que aumenta a faixa de tempo de constituição; as ocupações informais e temporárias decrescem e as ocupações dos membros da família não apresentam variação com o tempo, quando o quadro de ocupações é comparado com o tempo de constituição.

Foi indagado, durante a entrevista, ao representante da empresa, além do quantitativo do quadro de colaboradores, as mudanças ocorridas nesse quadro por categoria após o crédito, tendo como parâmetro o ano da primeira contratação de operação do Programa FNE MPE.

A categoria formal apresentou o maior índice de crescimento dentre as demais categorias, e as ocupações por membros da família apresentou o menor índice de diminuição e o maior de não alteração (Tabela 5).

Tabela 5: - Programa FNE MPE: Mudança no quadro de ocupações após o crédito

Ocupações	Formal	Informal	Temporário	Família
Cresceu	46%	38%	38%	14%
Não Alterou	42%	57%	49%	84%
Diminuiu	12%	5%	13%	2%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: BNB - Etene - Capp - Pesquisa de campo. Elaboração própria.

Pode-se concluir, que a formalização das ocupações já é uma realidade para as MPE. Entre às microempresas pesquisadas, 80% delas possuíam colaboradores do tipo formalizado e

entre às pequenas empresas 93%. Chama atenção a participação dos empregos criados nos estabelecimentos de até quatro empregados no total de empregos de 69,7% (2004) a 72,2% (2010). Nas crises que atingiram o mercado de trabalho brasileiro, as MPEs foram fundamentais na sustentação dos níveis de emprego, embora as empresas de maior porte possuam expressivos diferenciais de custo em relação às de menor porte, o que lhes faculta, normalmente, condições de êxito e crescimento mais promissoras (Santos et al., 2012, p. 95).

Cabe destacar, também, o índice expressivo da presença de colaboradores com vínculos familiares, tanto nas microempresas quanto nas pequenas empresas, corroborando, com a pesquisa realizada pelo Sebrae, com o objetivo de identificar a proporção de “empresas familiares” no universo dos Pequenos Negócios formais no Brasil. Por “empresa familiar” entende-se aquela em que há parentes (pai, mãe, avô, avó, filho/a, sobrinho/a, neto/a, cunhado/a), entre os sócios e/ou empregados/colaboradores (com ou sem carteira). Participaram desta pesquisa 6.013 empresas (MEI, ME e EPP). As entrevistas ocorreram entre 3 e 31 de agosto de 2015, dentre os resultados, destacaram-se que 57% das Micro e Pequenas Empresas no Brasil possuem parentes entre seus sócios e/ou empregados/colaboradores (com ou sem carteira assinada). A Região Sul é a que apresenta maior proporção de "empresas familiares" 60%, seguida pelo Sudeste (59%), Centro-Oeste (57%), Norte (52%) e Nordeste (52%). (Sebrae, 2015). Nesta pesquisa, foi constatado que 52% das empresas MPE possuíam sócio ou empregados membros da família, sendo que a maior proporção foi das empresas de pequeno porte (59%).

5.2.3 Quanto à implementação de procedimentos de conservação ambiental

A forma como as micro e pequenas empresas tratam a questão ambiental carece de estudos mais ampliados, pois, geralmente, o assunto é abordado tendo como foco uma atividade específica ou o espaço geográfico de determinado município.

Nesta pesquisa avaliativa, esse tema não é central porque os procedimentos de preservação e conservação ambiental não são objeto do Programa FNE MPE, mas de outras linhas de financiamento operadas pelo BNB denominadas Crédito Verde como o FNE Verde, FNE Sol dentre outras. No entanto, é um tema relevante, e buscou-se algumas luzes para abordar esse tema e identificar o interesse das MPEs sobre o assunto.

No XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão, realizado em 2015, Conejero e Mello, apresentaram os resultados de uma pesquisa qualitativa e método de estudo de multicasos, junto a sócios ou proprietários de MPEs da cidade de Campo Limpo Paulista (SP). Eles procuraram estabelecer, inicialmente, o nível de preocupação das MPEs com a questão ambiental e seus impactos e constataram que é praticamente inexistente o interesse pelo tema e que os fatores que mais influenciam nesse sentido são: a gestão informal e centralizada; a falta de conhecimento de gestão ambiental e de suas vantagens; não ser uma diretriz estratégica da empresa.

Em outra recente pesquisa de âmbito nacional realizada pelo Sebrae (2018), observou-se o quanto a questão ambiental já impacta nas MPEs, haja vista que 17% dos empresários enfrentaram algum problema com o abastecimento de água durante 2017; a adoção de medidas para reduzir o consumo de água foi implementada por 52% das EPP e por 47% das ME. Quanto ao consumo de energia elétrica, 55% das empresas em geral adotaram alguma medida para reduzir o consumo, tendo em vista os custos, dentre elas se destacaram o consumo mais consciente e a troca de equipamentos; apenas 1% implementou energia renovável ou solar. A maioria das empresas, no entanto, não sabem medir o percentual do custo da água e da energia nos custos totais da empresa.

Dada a importância do tema, foi incluída na pesquisa do Programa FNE MPE, a título de informação complementar, uma questão específica sobre medidas de conservação ambiental adotadas pelas empresas beneficiárias do Programa, compreendendo conservação como o uso racional de um recurso. Das 407 micro e pequenas empresas que participaram da pesquisa de campo, 58% responderam não utilizar qualquer procedimento enquanto as demais empresas (42%), que responderam afirmativamente, possuíam em média mais de 10 anos de tempo de constituição e, 58% delas eram EPP e 42% ME. Os procedimentos mais citados foram: separação de lixo orgânico e inorgânico; consumo racional de água; aproveitamento da água da chuva e energia alternativa. O tema precisa ser mais investigado, porém pode-se concluir que a questão ambiental ainda é incipiente para as MPEs.

5.2.4 Quanto à percepção sobre o desempenho global das MPE

Após o financiamento, 67% informaram que perceberam crescimento global na empresa após o crédito, enquanto 10% perceberam redução e outros 23% informaram que não houve alteração.

As empresas, cujos respondentes informaram que perceberam crescimento global após o financiamento, tiveram um faturamento médio maior do que as respostas de redução ou não alteração, como também a maior quantidade média de colaboradores.

Quanto aos aspectos específicos relacionados ao crescimento da empresa, 60% delas responderam que houve incremento de serviços, produção ou vendas e 80% delas puderam estimar esse crescimento médio em torno de 37%. Além disso, mais de 58% dessas empresas também perceberam crescimento na quantidade de fornecedores, 82% no volume de clientes e 45% na concorrência. Quando indagadas acerca do incremento no faturamento, 58% responderam positivamente, estimando esse crescimento em torno de 35%. A respeito do patrimônio da empresa, também foi indagado e 52% informaram que houve crescimento e 38% informaram que houve crescimento dos bens particulares.

Cabe destacar que essas empresas que informaram ter havido crescimento após o crédito, implementaram mudanças na administração 69%; em tecnologia 72%; na produção 55% e no processo de vendas 76%. Além desses aspectos, 24% dessas empresas implementaram algum tipo de inovação: vendas online, informatização, pesquisa de mercado, novas formas de produção e diversificação de produtos, dentre outras.

Pelos dados coletados na pesquisa, observou-se que o crédito foi um importante instrumento de manutenção e crescimento das empresas, principalmente, quando aliado a implementação de mudanças no processo de gestão. Corroborando com a afirmativa de Cacciamali (1997), que a insuficiência de capital e de capacitação técnico-administrativa são fatores que restringem o nível do empreendimento e até mesmo a sua continuidade. Como sua adequação aos novos padrões da produção e do mercado é lenta, muitas vezes não lhe resta senão fechar as portas. Soma-se a isso que um elevado número de pequenos negócios são empreendidos com vistas à sobrevivência de seus proprietários e não com objetivo de acumulação, de capitalização – o que restringe ainda mais a probabilidade de sucesso do negócio.

5.2.5 Quanto às expectativas de investimento para o período 2019-2023

Quando indagadas sobre as expectativas para os próximos cinco anos, 1% das empresas respondeu que não tem intenção de dar continuidade aos negócios, 3% não responderam a essa pergunta e 96% afirmaram que pretendem fazer investimentos. Foi indagado ainda em quais áreas seriam feitos esses investimentos, podendo o respondente escolher mais de uma área, e as respostas foram: 86% em tecnologia; 77% em reforma do prédio; 87% em capacitação; 88% na ampliação do negócio; 58% na ampliação da frota; 85% na diversificação do produto.

6. Considerações Finais

Contextualiza-se o Programa FNE MPE no âmbito das políticas públicas voltadas para promover a redução das desigualdades regionais, o desenvolvimento de pequenos negócios e a geração de ocupação e renda, que foram consolidadas ao longo dos anos 1990 e anos 2000, para arrefecer os impactos negativos das crises econômicas, do avanço tecnológico e da globalização sobre as ocupações.

O Programa FNE MPE atendeu, desde a sua criação em 2009, às diretrizes estabelecidas pelo Condel-Sudene e pelo Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), em sua Programação Anual.

Tabela 6: Evolução do volume dos créditos bancários concedidos pelo SFN (2009-2017)

RECURSOS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Recursos livres	1.630,18	1.805,47	1.944,98	1.964,38	1.997,87	1.984,81	1.927,31	1.662,97	1.676,84
Recursos direcionados	785,29	954,10	1.081,01	1.366,74	1.597,19	1.812,53	1.862,45	1.655,38	1.594,41
TOTAL	2.415,47	2.759,57	3.026,13	3.331,13	3.595,06	3.797,34	3.789,64	3.318,45	3.271,25

Fonte: BCB. Relatório de Economia Bancária, série 20011, 2014, 2017, 2018. Elaboração própria.

Nota: Valores em bilhões atualizados deflator IGP-DI FGV 2018.

Em relação a quantidade de operações, no período 2009 a 2017, o Programa cresceu, em média 9,0% ao ano, e quanto ao volume de contratações o crescimento médio foi de 15,54%. Desempenho superior a tendência dos créditos direcionados à pessoas jurídicas do Sistema Financeiro Nacional, no mesmo período.

A avaliação da execução do Programa FNE MPE compõe a primeira parte da avaliação propriamente dita, sendo desenvolvida a partir de pesquisa documental nos sistemas do BNB, possibilitando as seguintes inferências:

- a) quanto ao tempo de constituição, a média geral foi de 11 anos e as empresas com menos de 10 anos representaram 58%, denotando um interesse maior pelo Programa das empresas de constituição mais recente;
- b) a média do faturamento das microempresas foi de R\$ 158.555,03 e das empresas de pequeno porte R\$ 1.255.548,00, tendo em vista que o limite de faturamento das MPEs é de R\$ 360 mil para as microempresas e R\$ 4,8 milhões para as empresas de pequeno porte, tal desempenho demonstra que as empresas de menor faturamento procuram o Programa mais do que as empresas com maior faturamento;
- c) o Programa refletiu a tendência da economia de toda a região de abrangência, ficando os estados de maior participação no PIB com o maior índice de contratação e dentre os setores da economia, o comércio foi o que mais contratou, refletindo o também o desempenho do PIB nesse setor.

A avaliação dos resultados do Programa FNE MPE compõe a segunda parte da avaliação propriamente dita, foi desenvolvida a partir de pesquisa documental sobre as operações contratadas, nos sistemas do Banco já citados, e de pesquisa de campo com os representantes das empresas beneficiárias do Programa.

O tratamento e a análise dos dados coletados possibilitaram inferir que o Programa FNE MPE atendeu aos objetivos das políticas públicas para as quais foi criado, uma vez que cumpriu as diretrizes e orientações das programações anuais, ao tempo em que promoveu o crescimento e manutenção das empresas beneficiárias, destacando-se:

- a) quanto a geração de ocupação e renda, observou-se que a média geral das ocupações das empresas foi de 11 colaboradores e cerca de 56% das ocupações informadas eram formais, 21% informais, 7% temporárias e 16% exercidas por membros da família e apenas 5 empresas não possuíam colaboradores;
- b) do total de entrevistados, 46%, informaram que houve crescimento do quadro de colaboradores formais e 42% manutenção do quadro. A categoria formal apresentou o maior índice de crescimento e a categoria membros da família apresentou o maior índice de manutenção (84%);
- c) as empresas apresentaram um índice de crescimento e manutenção pós-crédito de 90% e tal índice relaciona-se também com a implementação de mudanças no processo de gestão, tecnologia, vendas e produção;
- d) 96% das empresas responderam que pretendiam dar continuidade aos negócios e fazer investimentos nos próximos 5 anos.

Complementarmente, procedeu-se com uma análise exploratória, onde foi possível confirmar a representatividade da amostra, ou seja, as inferências obtidas a partir da amostra podem ser estendidas para a população das empresas beneficiárias do Programa. Procurou-se, ainda, medir o efeito do valor contratado sobre a situação reportada pelos empresários. Observou-

se que as empresas que adotaram soluções tecnológicas no campo da informática ou implementaram mudanças na estratégia de vendas ou na gestão da produção tenderam a apresentar melhores resultados. Por outro lado, as empresas de pior desempenho também foram aquelas que menos investiram em mudanças, particularmente nas áreas de informática e técnicas de produção.

Como recomendações para aperfeiçoamento do Programa FNE MPE a serem implementadas pelas áreas afins, destacam-se:

- a) criar sistemática para aprimoramento e acompanhamento da qualidade das informações dos sistemas do BNB relacionadas com os clientes do segmento MPE. Tal medida, além de subsidiar as decisões das unidade e área negocial, possibilitará a realização de avaliações do Programa FNE MPE, sistemáticas, reduzindo tempo e custo, quando envolver a coleta e tratamento de dados secundários;
- b) analisar a viabilidade de serem implementadas estratégias negociais específicas para microempresas e outra para as empresas de pequeno porte mesmo que no único Programa FNE MPE. Segundo resultados da avaliação do Programa FNE MPE, essas duas categorias de empresas apresentam especificidades que poderiam ser melhor trabalhadas, destacando-se como exemplos o crédito de curto prazo para as microempresas; atendimento customizado às empresas de pequeno porte que fazem parte de agrupamento de empresas;
- c) promover desafios negociais para incrementar as contratações das MPEs nos setores da Indústria e do Turismo;
- d) desenvolver campanhas específicas para as microempresas e para as empresas de pequeno porte voltadas para a implementação de procedimentos de preservação e conservação ambiental;
- e) fortalecer ações de forma complementar ao apoio do crédito, estabelecendo parcerias para estimular a implementação de melhorias nas áreas de tecnologia, gestão, vendas e produção para as microempresas e para as empresas de pequeno porte.

Desse modo, conclui-se que a atuação do Programa FNE MPE tem sido relevante para o crescimento e manutenção das empresas beneficiárias e para promover o desenvolvimento regional ao tempo em que proporciona a geração e a manutenção de ocupação e renda, atendendo, portanto, às diretrizes, finalidades, condições operacionais e programação para o qual foi criado.

Referências

Bede, Marco Aurélio. Coord. Sobrevivência das empresas no Brasil. Sebrae, UGE, outubro de 2016. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/sobrevivencia-das-empresas-no-brasil-relatorio-2016.pdf> . Consultado em: 09/10/2018

Bernardo, Nathalia Rana Rosa, Vieira, Edson Trajano e , Araújo, Elvira Aparecida Simões de. A relevância da atividade empreendedora para o desenvolvimento econômico de um país. Revista

SALES, Maria Inez Simões. *Crescimento e manutenção de empresas de pequeno porte: uma experiência de avaliação qualitativa de uma política pública de crédito na área de atuação da Sudene*

Científica On-line Tecnologia, Gestão e Humanismo - Faculdade de Tecnologia de Guaratinguetá - v.2, n.1 – novembro, 2013. Disponível em: <http://www.fatecguaratingueta.edu.br/revista/index.php/RCO-TGH/article/view/22/31>. Consultado em: 09/04/2019.

BNB. Programação FNE 2009 Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste. Fortaleza, Banco do Nordeste do Brasil S/A, 2008. Disponível em: http://mi.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=a5529ad1-08f7-4e8b-b8b4-0229b240fe38&groupId=407753 . Consultado em 05/04/2018.

BNB. FNE 2012 - Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - Programação Regional. Fortaleza, Banco do Nordeste do Brasil S/A, dezembro 2012. Disponível em: <http://www.sudene.gov.br/images/2017/arquivos/REPROGRAMACAO-FNE-2012.pdf>. Consultado em: 05/04/2018.

BNB. Programação Regional FNE 2017. Fortaleza, Banco do Nordeste do Brasil S/A, 2017. Disponível em: http://www.sudene.gov.br/images/2017/arquivos/PROGRAMA%C3%87%C3%83O_FNE_2017_Fev.pdf . Consultado em 05/04/2018.

Brandão, André Augusto. Conceitos e coisas: Robert Castel, a “desfiliação” e a pobreza urbana no Brasil. Revista Emancipação, Editora UEPG, vol. 2, nº 1, 2002, pág. 141-157. Disponível em: <https://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/34> Consultada em: 01/01/2019

Brasil. Presidência da República. Constituição Federal 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm . Consultado em 10.03.2018.

Brasil. Presidência da República. Lei 7827/1989. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7827.htm. Consultado em: 15/01/2018.

Brasil. Presidência da República. Lei Complementar 123/2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm. Consultado em: 03/03/2018.

Brasil. Presidência da República. Lei Complementar 155/2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp155.htm. Consultado em: 03/03/2018.

Brasil. Senado Federal. Decreto nº 48.738/1960. Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/norma/471317/publicacao/15701586> . Consultado em: 03/03/2018.

Cacciamali, M. C. Flexibilidade e micro e pequenas empresas. São Paulo em perspectiva, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 82-87, jan./mar. 1997. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v11n01/v11n01_09.pdf . Consulta em 26/03/2019.

Conejero, Marco e Mello, Edson. Diagnóstico da gestão ambiental nas micro e pequenas empresas: um estudo multicase na região de Campo Limpo Paulista – SP. XI Congresso

Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais, v.4, n.2, novembro/2019, pp. 186-214.

SALES, Maria Inez Simões. *Crescimento e manutenção de empresas de pequeno porte: uma experiência de avaliação qualitativa de uma política pública de crédito na área de atuação da Sudene*

Nacional de Excelência em Gestão, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_509.pdf. Consultado em 09/10/2019.

Everton Junior, Antonio. MPE: avanços importantes para as micro e pequenas empresas 2017-2018. Rio de Janeiro : CNC, 2017.

http://cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/mpe_-_avancos_importantes_2017-2018.pdf

Consultado em 16/11/2018.

Holanda, Antonio Nilson Craveiro. Avaliação de Programas. Rio - São Paulo - Fortaleza: ABC Editora, 2006.

IBGE. Estatísticas do cadastro central de empresas : 2017 / IBGE, Coordenação de Metodologia das Estatísticas de Empresas, Cadastros e Classificações. Rio de Janeiro : IBGE, 2019. Disponível em:

<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101658.pdf> Consultado em: 08/08/2019.

IBGE. Produto Interno Bruto - PIB. Disponível em:

<https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php> Consultado em: 15/07/2019.

Marengo, Jose A.; Cunha, Ana P. e Alves, Lincoln M.. A seca de 2012-15 no semiárido do Nordeste do Brasil no contexto histórico. sem data. Disponível em:

<http://climanalise.cptec.inpe.br/~reclimanl/revista/pdf/30anos/marengoetal.pdf> . Consultado em 10/12/2018.

Santos, Anselmo Luís dos; Krein, José Dari e Calixtre, Andre Bojikian. Orgs. Micro e pequenas empresas: mercado de trabalho e implicação para o desenvolvimento. Rio de Janeiro, Ipea, 2012.

Disponível em:

http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=16690

Consultado em 14/11/2018.

Sebrae. Empresas familiares. (Relatório de pesquisa), setembro, 2015. Disponível em:

[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/db16fac96aa7a4f7f1b8af2dc5e000a1/\\$File/5986.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/db16fac96aa7a4f7f1b8af2dc5e000a1/$File/5986.pdf) Consultado em 24.04.2019.

Sebrae. Racionamento de água e consumo de energia. (Relatório de pesquisa) 2018. Disponível em:[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/418ae675eb4475fda2a3491eb840d9dd/\\$File/7852.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/418ae675eb4475fda2a3491eb840d9dd/$File/7852.pdf) .Consultado em 02/05/2019.

Sousa, Jânia Maria; Nottigham, Philipe Theóphilo; Gonçalves, Marcos Falcão. Metodologia para avaliação do Fundo Constitucional de Financiamento para o Nordeste. Fortaleza, BNB, 2012.

Vasconcellos, Luís Henrique Rigatto. A contribuição do Call Center para a inovação em empresas prestadoras de serviços. (Tese de Doutorado), Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em:

https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-18082010_164736/publico/Tese_Luis_Henrique_Rigatto_Vasconcellos.pdf . Consultado em 07/07/2019.

Revista Brasileira de Políticas Públicas e Internacionais, v.4, n.2, novembro/2019, pp. 186-214.

APÊNDICE

PESQUISA DE CAMPO: AVALIAÇÃO DO PROGRAMA FNE MPE SCRIPT PARA ENTREVISTADORES

OBSERVAÇÕES:

- (1) A numeração dos itens deste questionário é continuação à pesquisa documental para facilitar a tabulação e tratamento dos dados;
- (2) Este questionário deve ser aplicado junto com a planilha de informações do cliente.

4.0. REGISTRO DE CHAMADAS SEM SUCESSO

- 4.1. () telefone não atende após 3 tentativas em horários diferentes
- 4.2. () chamada não conclui após 3 tentativas em horários diferentes
- 4.3. () número de telefone não existe
- 4.4. () número de telefone indisponível
- 4.5. () telefone não é do empreendimento
- 4.6. () outras _____

5.0. REGISTRO DE CHAMADAS COM SUCESSO

BOM DIA !

MEU NOME É _____ E ESTOU FALANDO DO CENTRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DO BANCO DO NORDESTE EM FORTALEZA. O BANCO DO NORDESTE, ESTÁ FAZENDO UMA PESQUISA COM ESTABELECIMENTOS QUE OBTIVERAM FINANCIAMENTO DO FNE. GOSTARIA DE FALAR COM O RESPONSÁVEL PELA EMPRESA _____ (VER O NOME NA RELAÇÃO) PARA QUE POSSA RESPONDER A ESSA PESQUISA.

SITUAÇÃO 5.1: A PESSOA ATENDE MAS ELA NÃO TEM CONDIÇÕES DE RESPONDER E VAI CHAMAR OUTRA PESSOA

Após a outra pessoa atender o telefone.

Repete a saudação inicial.

BOM DIA !

MEU NOME É _____ E ESTOU FALANDO DO CENTRO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE DO BANCO DO NORDESTE EM FORTALEZA. O BANCO DO NORDESTE, ESTÁ FAZENDO UMA PESQUISA COM ESTABELECIMENTOS QUE OBTIVERAM FINANCIAMENTO DO FNE. GOSTARIA DE FALAR COM O RESPONSÁVEL PELA EMPRESA _____ (VER O NOME NA RELAÇÃO) PARA QUE POSSA RESPONDER A ESSA PESQUISA.

POR FAVOR, COMO VOCÊ SE CHAMA ?

QUAL A SUA FUNÇÃO NA EMPRESA ?

5.1.1. () proprietário

5.1.2. () sócio

5.1.3. () gerente

5.1.4. () contador

5.1.5. () empregado

5.1.6. () _____

CONTINUAR, IR PARA O ITEM 6.0.

SITUAÇÃO 5.2: A PESSOA ATENDE MAS ELA NÃO TEM CONDIÇÕES DE RESPONDER. SOMENTE O PROPRIETÁRIO TEM CONDIÇÕES DE RESPONDER MAS ELE NÃO ESTÁ.

QUAL O MELHOR HORÁRIO PARA RETORNAR A LIGAÇÃO E FALAR COM O PROPRIETÁRIO ?

_____ Agradeça a colaboração. Fazer nova tentativa no horário estabelecido.

SITUAÇÃO 5.3: A PESSOA ATENDE E TEM CONDIÇÕES DE RESPONDER O SENHOR(A) É PROPRIETÁRIO(A) DO EMPREENDIMENTO?

() SIM - CONTINUAR, IR PARA O ITEM 6.0.

() NÃO

Caso negativo, POR FAVOR, COMO VOCÊ SE CHAMA ?

QUAL A SUA FUNÇÃO NA EMPRESA ?

5.3.1. () proprietário

5.3.2. () sócio

5.3.3. () gerente

5.3.4. () contador

5.3.5. () empregado

5.3.6. () _____

6.0. EXPLICAR O OBJETIVO DA PESQUISA E A PESSOA SE RECUSA A RESPONDER

Orientações para o entrevistador:

- se o cliente perguntar o tempo das perguntas: TEMPO APROXIMADO DE 3 MINUTOS;
- se o cliente demonstrar receio de responder informar que NÃO SERÃO SOLICITADAS INFORMAÇÕES DE CARÁTER PESSOAL E TUDO SERÁ MANTIDO EM SIGILO;
- se o cliente demonstrar estar muito ocupado, vá direto para as perguntas.

O entrevistador repete o objetivo da pesquisa: O BANCO DO NORDESTE ESTÁ REALIZANDO UMA PESQUISA SOBRE OS EMPREENDIMENTOS QUE OBTIVERAM CRÉDITO PARA INVESTIMENTO, MESMO QUE JÁ O TENHA LIQUIDADADO. NÃO SERÁ SOLICITADO DADOS PESSOAIS, É UMA PESQUISA SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO EMPREENDIMENTO E TODAS AS INFORMAÇÕES SERÃO SIGILOSAS.

Situação onde a ligação foi atendida mas foi dada uma recusa explícita em responder a pesquisa.

6.1. () nunca tirei crédito no Banco do Nordeste.

6.2. () não quero responder a pesquisa.

6.3. () outra forma de recusa _____

7.0. A PRIMEIRA INFORMAÇÃO DESSA PESQUISA É SOBRE OS EMPREGADOS DA EMPRESA

ATENÇÃO: cronometrar o tempo de ligação

ATUALMENTE A EMPRESA POSSUI

7.1. QUANTOS EMPREGADOS FORMAIS ? _____ () Nenhum

7.2. QUANTOS EMPREGADOS INFORMAIS? _____ () Nenhum

7.3. QUANTOS EMPREGADOS TEMPORÁRIOS? _____ () Nenhum

7.4. QUANTOS FAMILIARES TRABALHAM NA EMPRESA ? _____ () Nenhum

7.5. OUTROS ? TIPO _____ QUANTOS

Observação: a próxima pergunta só deve ser feita no item correspondente a quantidade de empregados sinalizada positivamente no item anterior.

APÓS O FINANCIAMENTO REALIZADO EM _____ (ano da primeira contratação, informado na planilha do cliente) ATÉ HOJE,

7.6. A QUANTIDADE DE EMPREGADOS FORMAIS

7.6.1. () cresceu 7.6.2. () não alterou 7.6.3. () diminuiu 7.6.4. () nunca teve empregados formais.

7.7. A QUANTIDADE DE EMPREGADOS INFORMAIS

7.7.1. () cresceu 7.7.2. () não alterou 7.7.3. () diminuiu 7.7.4. () nunca teve empregados informais.

7.8. A QUANTIDADE DE EMPREGADOS TEMPORÁRIOS

7.8.1. () cresceu 7.8.2. () não alterou 7.8.3. () diminuiu 7.8.4. () nunca teve temporários.

7.9. A QUANTIDADE DE PESSOAS DA FAMÍLIA QUE TRABALHAM NO EMPREENDIMENTO

7.9.1. () cresceu 7.9.2. () não alterou 7.9.3. () diminuiu 7.9.4. () não tem familiares na empresa.

8.0. QUANTO A RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

8.1. O SEU ESTABELECIMENTO UTILIZA ALGUM PROCEDIMENTO PARA PRESERVAÇÃO AMBIENTAL?

8.1.1. () não

8.1.2. () sim

8.1.2.1 QUAL PROCEDIMENTO JÁ ESTÁ IMPLANTADO?

8.1.2.1.1. () Tratamento de resíduos sólidos

8.1.2.1.2. () Separação do lixo orgânico e inorgânico

8.1.2.1.3. () Energia alternativa

8.1.2.1.4. () Reciclagem

8.1.2.1.5. () Reutilização de água

8.1.2.1.6. () Consumo racional de água

8.1.2.1.7. () Aproveitamento da água da chuva

8.1.2.1.8. () Outras _____

9.0. QUANTO A EVOLUÇÃO DA EMPRESA - (explicar o conceito de empresa para a pesquisa) **Entende-se por empresa a matriz e as filiais exceto outras empresas do grupo se for o caso.**

APÓS O FINANCIAMENTO REALIZADO EM _____ ATÉ HOJE,

9.1. A EMPRESA _____ COMO UM TODO NOS ÚLTIMOS _____ ANOS

9.1.1. () cresceu 9.1.2. () não alterou 9.1.3. () diminuiu
9.1.4. () não sabe dizer

9.2. DE UM MODO GERAL, AS VENDAS OU SERVIÇOS PRESTADOS NOS ÚLTIMOS _____ ANOS

9.2.1. () cresceram. Quanto? É possível estimar em termos percentuais ?9.2.1.1. () sim. Quanto ? _____

9.2.2. () diminuíram. Quanto? É possível estimar em termos percentuais ?9.2.2.1. () sim. Quanto ? _____

9.2.3. () não houve alteração

9.2.4. () não sabe dizer.

9.3. O TOTAL DE GANHOS DA EMPRESA (FATURAMENTO) NOS ÚLTIMOS _____ ANOS

9.3.1. () cresceu. Quanto? É possível estimar em termos percentuais ?9.3.1.1. () sim. Quanto ? _____

9.3.2. () diminuiu. Quanto? É possível estimar em termos percentuais ?9.3.2.1. () sim. Quanto ? _____

9.3.3. () não houve alteração

9.3.4. () não sabe dizer.

9.4. O PATRIMÔNIO DA EMPRESA (matriz e filiais exceto outras empresas do grupo) (imóveis, máquinas, veículos e equipamentos)

9.4.1. () aumentou 9.4.2. () não alterou 9.4.3. () diminuiu.

9.5. OS FORNECEDORES (DE QUEM VOCÊ COMPRA)

9.5.1. () aumentaram 9.5.2. () não alteraram 9.5.3. () diminuíram 9.5.4. () não sabe

9.6. OS CONCORRENTES

9.6.1. () aumentaram 9.6.2. () não alteraram 9.6.3. () diminuíram 9.6.4. () não sabe

9.7. OS CLIENTES

9.7.1. () aumentaram	9.7.2. () não alteraram	9.7.3. () diminuíram	9.7.4. () não sabe
-----------------------	--------------------------	-----------------------	---------------------

10.0 FATOS RELEVANTES QUE INFLUENCIARAM NOS RESULTADOS DA EMPRESA - As perguntas abaixo só podem ser respondidas se o proprietário estiver respondendo o questionário, caso contrário passar para o item 11

10.1. APÓS O FINANCIAMENTO ATÉ HOJE, ACONTECEU ALGUM FATO RELEVANTE QUE INFLUENCIOU NEGATIVAMENTE O RESULTADO DO NEGÓCIO?

10.1.1. () Doença pessoal ou na família carro	10.1.2. () Acidente de carro
10.1.3. () Incêndio financeiros	10.1.4. () Prejuízos financeiros
10.1.5. () Prejuízos com máquinas e equipamentos funcionários	10.1.6. () Saída de funcionários
10.1.7. () Queda nas vendas fornecedores	10.1.8. () Perda de fornecedores
10.1.9. () Outros _____	

10.2. APÓS O FINANCIAMENTO ATÉ HOJE, O ACESSO A BENS DE CONSUMO E SERVIÇOS NA FAMÍLIA

10.2.1. () cresceu diminuiu.	10.2.2. () não alterou	10.2.3. ()
----------------------------------	-------------------------	-------------

10.3. QUAIS OS BENS ADQUIRIDOS APÓS O FINANCIAMENTO ?

10.3.1. () carro	10.3.2. () imóvel para moradia	10.3.3. () imóvel para lazer
10.3.4. () imóveis para investimento reforma da casa	10.3.5. () eletrodomésticos	10.3.6. () reforma da casa
10.3.7. () outros especificar _____		

10.4. O NEGÓCIO RECEBEU ALGUM OUTRO TIPO DE RECURSO ALÉM DO FINANCIAMENTO DO BANCO DO NORDESTE ?

10.4.1. () recursos financeiros	A. () de familiares	B. () de outros bancos
	C. () de financeiras	D. () de investidores
	E. () de sócios	F. () abriu o capital da empresa
	G. () outros	_____
10.4.2. () recebeu herança em dinheiro		
10.4.3. () recebeu herança de bens		

10.4.4. () algum outros recurso não citado:

10.5. O SENHOR (A) (perguntar somente se o proprietário estiver respondendo) TEM OUTRAS RENDAS ?

10.5.1.() não

10.5.2.() sim. Qual tipo ?

10.5.2.1. () a outra renda é maior que a renda retirada do empreendimento

10.5.2.2.() a outra renda provém de trabalho informal

10.5.2.3. () a outra renda provém de profissão liberal (médico, advogado, engenheiro etc.)

10.5.2.4. () a outra renda provém de aluguéis

10.5.2.5. () a outra renda provém de pensão ou aposentadoria

10.5.2.6. () outras

10.6 Gostaria ainda de saber se o Senhor percebe que "DEPOIS DO FINANCIAMENTO DO BANCO DO NORDESTE, O SEU EMPREENDIMENTO, A SUA VIDA E DA SUA FAMÍLIA MELHORARAM."

10.6.1. () sim

10.6.2. () não

10.6.3. ()

Outra _____

11.0. E QUAL A SUA EXPECTATIVA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS EM RELAÇÃO AO EMPREENDIMENTO? (marcar cada opção ou sim ou não)

11.1.1. investir em novas tecnologias não 11.1.1.1. () sim 11.1.1.2. () não

11.1.2. reformar as instalações não 11.1.2.1. () sim 11.1.2.2. () não

11.1.3. investir em formação e treinamento não 11.1.3.1. () sim 11.1.3.2. () não

11.1.4. ampliar o negócio) não 11.1.4.1. () sim 11.1.4.2. () não

11.1.5. ampliar a frota de carros não 11.1.5.1. () sim 11.1.5.2. () não

11.1.6. diversificar produtos) não 11.1.6.1. () sim 11.1.6.2. () não

11.1.5. outros investimentos

Caso não tenha sido assinalada nenhuma item acima - indagar:

COMO NÃO HÁ PROJETOS PARA INVESTIMENTOS, HÁ INTENÇÃO DE DAR CONTINUIDADE À EMPRESA ?

11.2.1. () sim

11.2.2. () Outra _____

11.2.2. () não - identificar o que pretende ser feito

11.2.2.1. sair do negócio 11.2.2.1.1.() sim

11.2.2.1.2. () não

11.2.2.2. mudar de ramo 11.2.2.2.1. () sim

11.2.2.2.2. () não

11.2.2.3. vender a empresa 11.2.2.3.1.() sim

11.2.2.3.2.() não

11.2.2.4. passar a empresa para familiares 11.2.2.4.1.() sim

11.2.2.4.2. () não

11.2.2.5. Outras

Obrigada por sua colaboração!