



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Patrícia Santos Batista
Dezembro | 2011



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



PATRÍCIA SANTOS BATISTA
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO

Dezembro/ 2011

Ficha de Identificação

Aluno: Patrícia dos Santos Batista

Nº de Aluno: 7829

Obtenção para Grau de Licenciatura em Gestão

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Professor Orientador: Dra. Alda Domingos

Empresa: Decisões e Soluções – Agência da Guarda

Orientador na Empresa: Dra. Paula Morais

Rua António Sérgio, nº 39 1º

6300-665 Guarda

Telefone: 271094023

Fax: 66915133999

Período de Estágio: de 4 de março a 27 de maio de 2008

Plano de Estágio

Para uma melhor identificação das tarefas a serem realizadas foi elaborado um plano de estágio no qual constam as seguintes tarefas:

- Atendimento telefónico e pessoal aos Clientes/futuros Clientes que contactam ou se dirigem à agência;
- Tratamento da documentação fornecida pelos Clientes;
- Análise dos processos;
- Encaminhamento dos mesmos para as instituições financeiras;
- Análise das respostas recebidas por parte dos Clientes;
- Promoção com o intuito de angariar novos Clientes;
- Recrutamento de Consultores Financeiros e Gestores de Clientes.

Resumo

O presente relatório tem como objectivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio de doze semanas que efectuei na Agência da Decisões e Soluções – Agência da Guarda. Ao longo deste documento procuro caracterizar a experiência enriquecedora pela qual tive a oportunidade de passar, assim como todas as dificuldades que tive de superar.

Para além de descrever as atividades exercidas na Agência, este relatório também contém alguma pesquisa sobre aspectos que considere relevantes no que diz respeito à área da Consultadoria. Durante a realização do estágio e na elaboração deste documento, tentei sempre conciliar a vertente prática com os conhecimentos que adquiri ao longo destes três anos de frequência no curso de Gestão.

Palavras-Chave

Consultadoria Financeira, empréstimo, Spread, juros, prestações.

“O mundo será dos curiosos, dos ligeiramente loucos e daqueles que têm uma paixão insaciada pela aprendizagem e pela temeridade”.

Tom Peters, Tempos Loucos pedem Organizações Loucas, Bertrand 1994.

Agradecimentos

Gostaria nesta página de expressar a minha gratidão a todos aqueles que contribuíram para que este estágio tivesse sido enriquecedor quer profissional quer pessoalmente.

Índice

Ficha de Identificação.....	iii
Plano de Estagio	iv
Resumo	v
Palavras-Chave.....	v
Agradecimentos.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Tabelas.....	xi
1. Introdução.....	1
2. Consultoria Financeira	2
3. A Empresa.....	3
3.1. Apresentação da Empresa.....	3
3.2. Missão, Visão e Linhas Estratégicas da Empresa	4
3.2.1. Missão.....	4
3.2.2. Princípios Gerais de Atuação.....	4
3.2.3. Valores Organizacionais.....	5
3.2.4. Linhas de Orientação Estratégica.....	5
3.3. Análise SWOT	7
3.4. Responsabilidade Social	8
3.5. Fatores de diferenciação	10
3.6. Serviços Prestados.....	11

3.7.	Crescimento	16
4.	Enquadramento Teórico	17
4.1.	Empréstimo	18
4.1.1.	Modalidades de reembolso e pagamento dos juros vencidos	18
4.1.2.	Taxas de Juro	23
4.1.3.	Variação da Taxa de Juro	28
4.1.4.	Central de Responsabilidades de Crédito (CRC).....	29
4.1.5.	Garantias	31
4.1.6.	Crédito à Habitação	32
5.	O Estágio	35
5.1.	A Agência da Guarda	35
5.2.	Integração no Estágio	37
5.3.	Atividades Desenvolvidas.....	39
5.3.1.	Angariação de Clientes.....	39
5.3.2.	Registo dos Processos.....	40
5.3.3.	Estudo dos Casos.....	47
5.3.3.1.	Crédito Habitação.....	47
5.3.3.2.	Crédito ao Consumo	50
5.3.3.3.	Crédito Consolidado sem Hipoteca.....	53
5.3.3.4.	Financiamento a Empresas	58

6. Conclusão	64
7. Bibliografia.....	69

Índice de figuras

Figura 1 – Entrega de donativos.....	8
Figura 2 – Estrutura organizacional da empresa.....	9
Figura 3 – Logótipo de alguns parceiros.....	15
Figura 4 – Modelo de mapa de responsabilidades de crédito.....	30
Figura 5 – Estrutura organizacional da agência da Guarda.....	35
Figura 6 – Quadro do simulador genérico.....	52
Figura 7 – Simulação de crédito.....	57

Índice de tabelas

Tabela 1 – Tabela da análise SWOT.....	7
Tabela 2 – Honorários pagos pelos clientes.....	10
Tabela 3 – Quadro de amortização.....	21
Tabela 4 – Tabela comparativa Créditos.....	49

1. Introdução

O presente relatório tem como finalidade descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio de doze semanas que efetuei na Agência da Decisões e Soluções na cidade da Guarda.

Ao longo deste documento procuro caracterizar a experiência enriquecedora pela qual tive a oportunidade de passar, assim como todas as dificuldades que tive de superar.

Para além de descrever as atividades exercidas na Agência, este relatório também contém alguma pesquisa, nomeadamente, a origem e conseqüente evolução da consultoria.

Durante a realização do estágio e na elaboração deste documento, tentei sempre conciliar a vertente prática com os conhecimentos que adquiri ao longo destes anos de frequência no curso de Gestão.

Este relatório é um compêndio de situações experimentadas e vivenciadas ao longo deste período de estágio, estando assim dividido em três partes.

A primeira evidencia os passos marcantes da consultoria financeira, retratando o seu significado e todo o seu processo de desenvolvimento.

A segunda parte contém informações referentes à Empresa onde realizei o estágio, evidenciando a sua história, missão, produtos e serviços.

Na terceira e última parte apresento a Agência onde estagiei e descrevo, pormenorizadamente, as tarefas e atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio.

2. Consultoria Financeira

Todos os dias são concretizadas em Portugal milhares de operações de crédito, 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 efetivamente. Alimentam assim, uma bola de neve de dívidas que serve apenas para agravar a sua já precária condição financeira.

Dispor 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 por exemplo aceder ao mercado financeiro; contrair 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 bem como renegociar as suas dívidas, por se encontrarem em estado de insolvência.

Até há bem pouco tempo, as pessoas recorriam diretamente 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 consultoria financeira (intermediários de crédito).

A Decisões e Soluções tem como principal atividade a prestação de serviços de consultoria financeira, designadamente na vertente do aconselhamento e negociação personalizada das operações de financiamento bancário, apresentando aos seus clientes (particulares e empresas) as melhores e mais vantajosas soluções de financiamento.

3. A Empresa

3.1. Apresentação da Empresa

A **DECISÕES E SOLUÇÕES** é uma empresa de consultoria financeira de dimensão nacional e internacional, líder no seu segmento de negócio em Portugal e especializada num serviço personalizado e independente de aconselhamento financeiro, a particulares e empresas, em operações de crédito bancário.

Foi constituída em outubro de 2003 e está sediada em Vila Nova de Gaia e conta atualmente com cerca de 100 agências e mais de 700 colaboradores a nível nacional.

O seu principal objetivo é estar próximo dos seus clientes e da população em geral, aconselhando e apresentando as melhores e mais vantajosas soluções de financiamento, bem como as mais baixas prestações mensais para os seus créditos, sempre de uma forma personalizada, rápida e eficaz.

Com uma equipa de profissionais competentes, a **DECISÕES E SOLUÇÕES** presta, aos seus clientes, um serviço rápido e eficaz de aconselhamento financeiro, desde a análise personalizada de cada processo, passando pela respetiva negociação e aprovação na Instituição Bancária que tenha apresentado as melhores condições de crédito, bem como todo o acompanhamento processual necessário até ao dia da finalização do processo, seja esta por meio de uma escritura ou assinatura de um contrato de empréstimo.

A sua postura baseada na eficiência e no profissionalismo dos seus Consultores, com uma atitude de enfoque nas reais necessidades dos seus clientes, tem-lhe valido o reconhecimento no mercado, tendo já conquistado dezenas de milhares de Clientes, distribuídos por todo o País.

3.2. Missão, Visão e Linhas Estratégicas da Empresa

3.2.1. Missão

Orientar para os Clientes a atividade da Empresa e reforçar a sua posição enquanto referência do sistema financeiro ibérico, pelo posicionamento concorrencial, pelos elevados padrões de qualidade de serviço (sendo pioneiro na certificação de qualidade no setor bancário) e pela solidez financeira.

3.2.2. Princípios Gerais de Atuação

A Decisões e Soluções tem em cada trimestre objetivos estratégicos, bem definidos, que são condição necessária para o crescimento e desenvolvimento de cada agência, incorporando os princípios gerais da empresa na atuação diária dos colaboradores, perante a prestação de serviços.

Em primeiro lugar, é necessário fomentar a capacidade de antecipar as tendências do mercado através da reflexão permanente, aos diversos níveis da organização, sobre a evolução do mercado, em termos que tornem possível a rápida apreensão e resposta às necessidades dos Clientes Particulares e Empresas, oferecendo-lhes sempre um serviço de qualidade.

Em segundo lugar, deverá ser fomentada uma cultura de responsabilidade pelos objetivos, descentralizando os níveis de decisão atribuindo os meios necessários à concretização daqueles objetivos, de modo a facilitar a otimização das formas de organização do trabalho através de uma revisão crítica permanente, assente na atitude criativa e na comparação com as melhores práticas existentes no seio do Grupo e nos concorrentes. As reuniões semanais são o momento ideal para analisar a evolução do trabalho efetuado e para obter compromissos individuais.

Deverá, ainda ser estimulada uma cultura orientada para os resultados, que se traduza no reforço de rentabilidade, na defesa da solidez da Empresa (considerada uma

das mais rentáveis do mercado) através da manutenção de elevados níveis de solvabilidade e na obtenção de elevados índices de produtividade.

3.2.3. Valores Organizacionais

A Decisões e Soluções assenta em vários valores Corporativos, dos quais podemos destacar:

- **Dinamismo:** Iniciativa e agilidade para descobrir e explorar as oportunidades de negócio antes dos seus competidores, e flexibilidade para a adaptação às mudanças de mercado.
- **Fortaleza:** Pela solidez do seu balanço e pela prudência na gestão do risco, que são as melhores garantias da sua capacidade de crescimento e de gerar valor a longo prazo para os seus acionistas.
- **Inovação:** Busca constante de produtos e serviços que cubram as novas necessidades do cliente e que permitam obter aumentos de rentabilidade superiores aos seus concorrentes.
- **Liderança:** Vocação de liderança em todos os mercados onde estão presentes, contando com as melhores equipas e uma constante orientação para o cliente e para os resultados.

3.2.4. Linhas de Orientação Estratégica

Assumindo os princípios de atuação mencionados anteriormente, a realização dos objetivos estratégicos da Empresa é suportado nas seguintes linhas de orientação:

- **Orientação para o Cliente:** Desenvolvimento de uma cultura de valor acrescentado orientada para o cliente baseado na acessibilidade, disponibilidade,

facilidade e complementaridade. Segmentação de clientes, dinamizando a venda cruzada (venda de múltiplos produtos ou serviços a um mesmo cliente), o reforço da qualidade do serviço prestado, a inovação dos produtos e serviços e a utilização da Imagem Institucional como fator competitivo, acrescentando à solidez e seriedade o atributo da Qualidade.

- **Qualidade do serviço:** Desenvolvimento de um serviço de excelência em termos de qualidade, que permita melhorar significativamente os atuais níveis de vinculação, reduzir as taxas de rotação de clientes e acelerar o ritmo de captação do cliente.
- **Eficiência:** Incrementar a eficiência operacional como meio para a redução de custos, através da revisão dos modelos organizacionais, da redefinição dos processos internos, do aproveitamento de sinergias e do aumento da produtividade dos recursos humanos.

3.3. Análise SWOT

Foi entre a década de 1960 e 1970 que Albert Humphrey criou uma das ferramentas que ainda hoje é usada como base na análise de gestão e planeamento estratégico. Surgiu então o termo **SWOT**, é uma sigla oriunda do inglês, e acrónimo de **S**trengths (forças), **W**eaknesses (fraquezas), **O**pportunities (oportunidades) e **T**hreats (ameaças).

De seguida podemos ver a análise SWOT de elaboração própria para a Decisões e Soluções.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none">• <i>Setor competitivo e eficiente</i> – grau moderado de consolidação e sucesso dos esforços de racionalização e otimização;• <i>Setor sólido</i> – beneficiando de normas regulamentares exigentes e de regras internas de controlo dos riscos.	<ul style="list-style-type: none">• Poucos investimentos devido à lenta recuperação da atividade económica em Portugal;• Nível de endividamento das famílias e empresas ainda elevado;• Menor flexibilidade no acesso a mercados de capitais quando comparado com outros setores europeus.
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">• Expansão da área de atuação - proporcionando novos motores de crescimento.	<ul style="list-style-type: none">• Intensificação da concorrência nacional no ramo da consultadoria.

Tabela 1 -Tabela da Análise SWOT

Fonte: Elaboração Própria

3.4. Responsabilidade Social

A **DECISÕES E SOLUÇÕES**, assumiu uma responsabilidade pioneira no que diz respeito à responsabilização social. Com base no seu lema, "ajudar olhando a quem" tornou-se a primeira entidade patrocinadora com caráter permanente da "Fundação do Gil", obra social de cariz particular, que ajuda crianças desfavorecidas hospitalizadas.



Figura 1 - Entrega de donativo

Assim a **DS** contribui com 15 euros por operação concretizada, para esta obra de reconhecido mérito. Na imagem podemos ver o Sr. Paulo Abrantes momento da entrega do cheque a presidente da Fundação do Gil, Margarida Pinto Correia.

Organograma Institucional

De seguida, podemos ver o organograma da Empresa DS. Nele podemos ver qual a base da Empresa e como a mesma se estrutura.

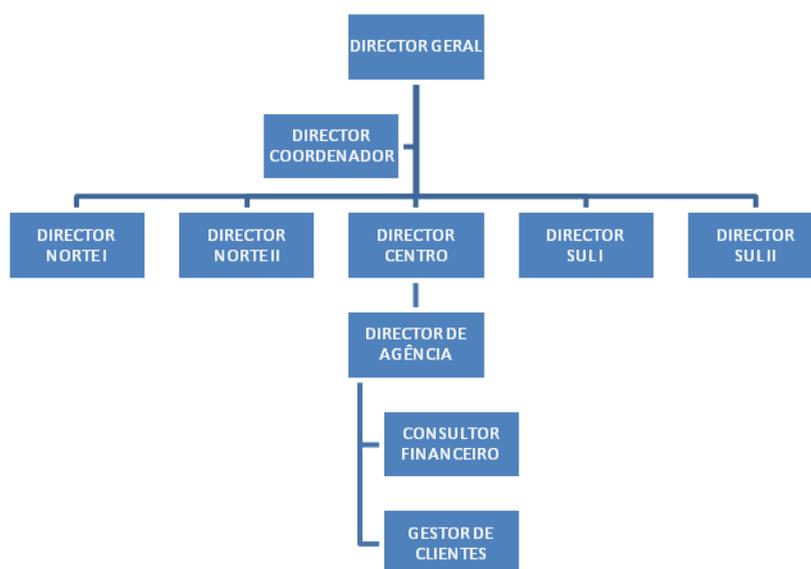


Figura 2 - Estrutura Organizacional da Empresa

Fonte: Elaboração Propria

As Agências contam assim com uma base muito sólida da qual faz parte o Diretor Geral Sr. Paulo Abrantes, bem como o Diretor Coordenador Dr. Luís Tavares.

Para além desse apoio, podem também contar com o Diretor Coordenador da Zona, que auxilia diretamente as Agências no trabalho do dia a dia.

3.5. Fatores 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 objetivo 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 (no caso de a poupança não atingir esse montante o Cliente não fica obrigado ao pagamento).

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:

HONORÁRIO	FINANCIAMENTO
(+ IVA)	
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€

Tabela 2 - Honorário pagos pelos Clientes

Fonte: Decisões e Soluções

3.6. Serviços Prestados

A DS presta em diversas áreas, tais como:

- Crédito Habitação

O Empréstimo Habitação trata-se de um empréstimo obtido num Banco para aquisição de habitação permanente, em que a habitação fica hipotecada ao Banco como garantia do empréstimo (garantia hipotecária).

- Crédito à Construção, Reconstrução e Ampliação de Imóveis

Este tipo de Empréstimo permitir efetuar na habitação, obras de restauro, beneficiação, reconstrução ou ampliação, bem como a construção de base em que a habitação fica como garantia hipotecária.

- Transferência de Credito Habitação

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..

- Crédito Pessoal ou ao Consumo

Empréstimo obtido num Banco ou financeira para aquisição de bens de consumo, sejam eles justificáveis ou não, tais como férias, viagens ou equipamentos de uso pessoal, como computadores, automóveis, etc.

- Crédito Consolidado

Consiste em englobar numa só operação, dois ou mais créditos, passando a haver uma só prestação, cujo valor é significativamente menor que a somas das prestações anteriores.

- Crédito Automóvel

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Aquisição de um automóvel em prestações, sendo que a Instituição de crédito que efetuou o empréstimo pagou o automóvel diretamente ao “stand” de vendas auto.

- ALD

Contrato de prestação de serviços - Aluguer de Longa Duração – que se destina apenas a veículos ligeiros novos.

- Crédito ao espaço Comercial

Empréstimo obtido num Banco para aquisição de uma loja destinada a comércio, em que a loja é a garantia hipotecária do empréstimo.

- Leasing Imobiliário

Financiamento no qual o bem imóvel a adquirir fica propriedade da Instituição Financeira, 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.

- Leasing Mobiliário

Financiamento no qual o bem a adquirir fica propriedade da Instituição Financeira, 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 passa a ser propriedade do cliente.

- Factoring

O Factoring é uma atividade de financiamento desenvolvida por uma instituição financeira especializada na compra de créditos de curto prazo que as empresas detêm sobre os respetivos clientes ou outros devedores. Ao adquirirem esses créditos, estas instituições assumem a respetiva cobrança, podendo ou não assumir o risco de incumprimento no pagamento pelos devedores.

A Decisões e Soluções tem soluções integradas de Factoring, associando o financiamento, seguro de crédito e gestão das cobranças no mercado nacional e internacional.

As soluções são flexíveis e adaptadas às necessidades específicas de cada empresa, tanto no mercado nacional como no mercado de exportação.

- Renting

Renting ou Aluguer Operacional de Veículos (AOV) 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.

O Renting ou AOV caracteriza-se por incluir diversos serviços essenciais para a utilização dos veículos, nomeadamente, impostos, manutenção, pneus, seguros e cartões de combustível, com o objetivo de minimizar custos e riscos para os Clientes, proporcionando aos utilizadores mobilidade permanente.

- 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.

- Aplicações Financeiras

Trata-se da compra de um ativo financeiro, na expectativa de que, no tempo, produza um retorno financeiro, ou seja, espera-se não só obter o capital investido, como também um excedente, a título de juros ou dividendos. Na Decisões e Soluções este tipo de aplicações conta com o conselho de especialistas que visam informar os Clientes sobre as modalidades mais atrativas de investimento, com vários perfis de risco, desde o mais conservador até ao mais ousado.

- Cartões de Crédito

Meio de pagamento (cartão) em que o cliente fica a dever ao Banco emissor do cartão as quantias gastas com a utilização do mesmo na aquisição de bens e serviços,

como vestuário, refeições, viagens, estadias, etc. e pode pagar a dívida ao Banco emissor em prestações mensais de no mínimo 10% do saldo em dívida no cartão.

- Cartões de Saúde

O Cartão de Saúde privado, tem por objetivo generalizar o acesso da população aos melhores Hospitais, Clínicas e Profissionais de Saúde privados, em alternativa à deficiente resposta do Sistema Público de Saúde.

Disponibilizando um vasto leque de serviços de Saúde, como medicina domiciliária, ambulância de urgência, medicina física de reabilitação, enfermagem ao domicílio, medicina dentária, internamento hospitalar, cirurgias, envio de medicamentos, apoio domiciliário, etc.

Neste tipo de serviço a DS faz apenas a proposta de adesão aos cartões de saúde encaminhando de seguida os Clientes para a empresa promotora destes cartões.

- Seguros

Os seguros foram uma das grandes apostas da Decisões e Soluções. Em parceria com várias empresas do ramo tem protocolados seguros nos vários ramos, dos quais se destacam o ramo vida, automóvel, acidentes pessoais, multirriscos habitação e comercial, saúde, acidentes de trabalho, entre outros.

No que diz respeito aos seguros a DS trata de todo o processo desde a proposta de adesão de seguro até ao momento da concretização do mesmo, sendo que alguns casos é necessário a elaboração de exames médicos (acontece no caso de seguros de saúde).

- Parceiros

Como já vimos a Decisões e Soluções tem os mais variados serviços financeiros ao dispor do Cliente, conta ainda para tal com o suporte de várias parcerias, Bancos ou Financeiras

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Destacam-se entre estas, as instituições:

CGD	Caixa Galicia	Barclays Finance	Liberty
BBVA	GE Money	Banif	April
BPI	Deutsche Bank	Banco Popular	Vitoria
BCP	Santander Totta	Banco Invest	UCI
Barclays Bank	Cofidis	ALD Automotive	Eurofactoring
Banco Primus	Sofinloc	Unicre	RNS



Figura 3 - Logótipo de alguns dos Parceiros

Fonte: Elaboração Própria

3.7.Crescimento

Desde que a **DECISÕES E SOLUÇÕES** iniciou a sua atividade de consultadoria e aconselhamento financeiro, em outubro de 2003, tem seguido um percurso de sucesso que tem superado as previsões mais otimistas, quer pela recetividade do mercado aos seus serviços, com um número cada vez maior de clientes satisfeitos, quer pelos resultados alcançados.

Em 2007 obteve um crescimento de 300%, em crédito escriturado, e em 2008 superaram os resultados alcançados no ano anterior, quer ao nível de escrituração, quer ao nível de volume de negócios de empresa e no primeiro semestre de 2009 foi prestado aconselhamento a um volume de crédito de 425 milhões de euros.

Iniciado o processo de expansão nacional no 2º semestre de 2005 e decorridos apenas 4 anos, a empresa possui já cerca de 100 agências e mais de 700 colaboradores a nível nacional, tendo inaugurado no primeiro semestre de 2009, 14 novas agências e admitido mais de 250 colaboradores.

Em pouco mais de cinco anos de atividade da DS, o volume total de crédito bancário, que mereceu o aconselhamento ultrapassou já os 2.000 milhões de euros.

A **DECISÕES E SOLUÇÕES** foi considerada pelo Instituto de Informação em Franchising (IIF) a maior rede afiliada do nosso país. Este tipo de designação criada pelo IIF, designa o agrupar de uma série de oportunidades de negócio a operar de uma forma de estruturada no mercado nacional, mas que não se encaixam na figura do contrato de franchising, são o caso dos contratos de agência. Note-se que as várias soluções conseguidas para os nossos clientes baseiam-se sempre em processos de crédito aprovados nas Instituições Bancárias e Financeiras que para cada caso tenham apresentado as mais vantajosas condições de financiamento.

4. Enquadramento Teórico

Para se compreender melhor conceitos que se utilizaram durante o estágio, com base essencialmente em MacDonald e Gastmann (2001), fez-se o seguinte enquadramento teórico.

O portfolio de estudos debruça-se, 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 objeto de proteção jurídica (MacDonald e Gastmann, 2001).

Objetivamente, o crédito consiste numa cedência temporária, a curto, a médio ou 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, o capital relativo ao empréstimo contraído.

4.1. Empréstimo

Estamos perante um contrato de empréstimo (ou de mútuo) sempre que uma entidade singular ou coletiva 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).

4.1.1. 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 efetuado por meio de:

- Um único pagamento no fim do prazo do empréstimo;
- 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,

O pagamento das prestações pode 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 no caso de 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 efetuar-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 feito 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), contraída 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 contração 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:

$$J_0 = C \times \frac{n - a_{\overline{n}|i}}{n},$$

Sendo $(a_{\overline{n}|i})$ a expressão que simboliza o valor atual 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) .



Resulta assim a expressão:

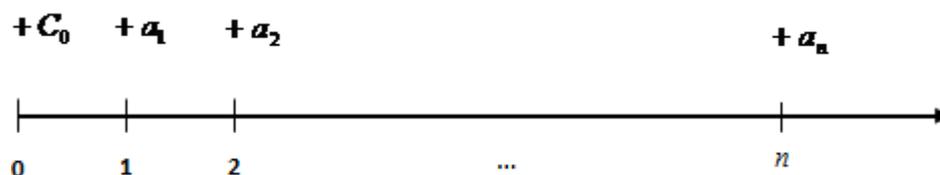
$$J_n = C \times \frac{(n - a_{\overline{n}|i})}{(n \times v^n)}$$

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.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Assim, considerando um empréstimo de montante (C_0) contraído no montante zero, a vigorar durante (n) períodos de tempo e designando os pagamentos a efetuar pelo mutuário por a_1, a_2, \dots, a_n 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	$C_{k-1} = C_{k-2} - m_{k-1}$	$j = C \times i$	m	$a = j + m$
...				
n	$C_{n-1} = C_{n-2} - m_{n-1}$	$j_n = C_{n-1} \times i$	m_n	$a_n = j_n + m_n$

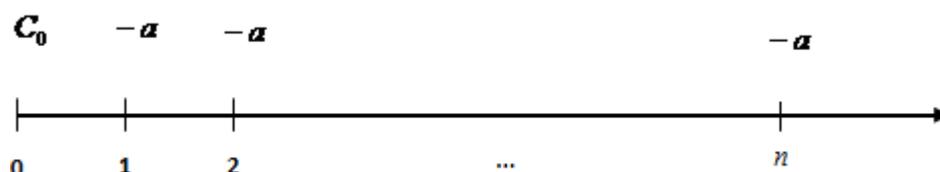
Tabela 3 - Quadro de Amortização 1

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 progressivas de capital (sistema francês), sendo possível representá-la esquematicamente por:



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 $C_0 = a \times a_n^{-1}$, com $m_1 = a \times C_0 \times i$.

v. Pressupostos de reembolso de empréstimos

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

4.1.2. Taxas de Juro

Derivado do latim *jure*, os juros, significam o rendimento ou lucro do capital emprestado, tendo sido várias as 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 (Keyne). 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).

Efetivamente 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 acrescidos no futuro. A taxa de juro representa o acréscimo de uma unidade de capital durante uma unidade de tempo (período de referência) (Lisboa e Augusto, 2008).

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;
- Irregular, existindo segmentos crescentes e outros decrescentes.

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 afetado 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).

Para além destas diferenciações podemos fazer também outro tipo de distinção relativamente à 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 investida e é, normalmente, identificada como Taxa Anual Nominal (TAN). 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 Efetiva (TAE)

A TAE 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 efetiva 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 efetiva é superior à taxa de juro nominal.

iv. Taxa Anual Efetiva Revista (TAER)

A TAER é calculada considerando a prestação revista em função da redução do Spread (refere-se à diferença entre o preço de compra e venda da mesma ação, título ou transação monetária) ou de outros custos, obtida pela aquisição de outros produtos ou serviços financeiros propostos e os eventuais custos associados a esses produtos e serviços. 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), valor da prestação mensal é calculado assim:

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

v. Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG)

A TAEG é a taxa que permite igualar o valor atual dos montantes utilizados pelo cliente com o valor atual dos pagamentos a efetuar pelo mesmo no âmbito de um contrato de crédito. Esta taxa reflete 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 registre 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; são excluídos também os custos notariais.

vi. Taxa de Juro Euribor (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 respetiva 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 respetiva fixação ou revisão, deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros. O cálculo dos juros a pagar mensalmente é, assim, feito admitindo sempre um mês com 30 dias e um ano de 360 dias, consequentemente.

vii. Taxa Interna de Rentabilidade (TIR)

A TAE pode ser obtida através da função TIR. Denomina-se por TIR a taxa de capitalização que torna igual a zero o Valor Atualizado Líquido (VAL), o que significa que o valor atual dos benefícios de uma série de fluxos monetários é igualada ao valor atual do respetivo 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 efetuados 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:

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

4.1.3. Variação da Taxa de Juro

As operações de curto, médio ou longo prazo podem realizar-se a taxas fixas ou variáveis, 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. Torna-se também por isso, mais vantajoso optar por uma taxa variável para empréstimos a longo prazo. 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 exatamente 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. Esta taxa é uma taxa de médio/longo prazo para diferentes prazos e, por conseguinte, com um valor para cada um dos respetivos prazos de referência.

4.1.4. Central de Responsabilidades de Crédito (CRC)

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 efetivas assumidas por qualquer entidade singular ou coletiva, bem como as responsabilidades de crédito potenciais que representem compromissos definitivos.

É possível, assim, caracterizar um crédito concedido pelo setor 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.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

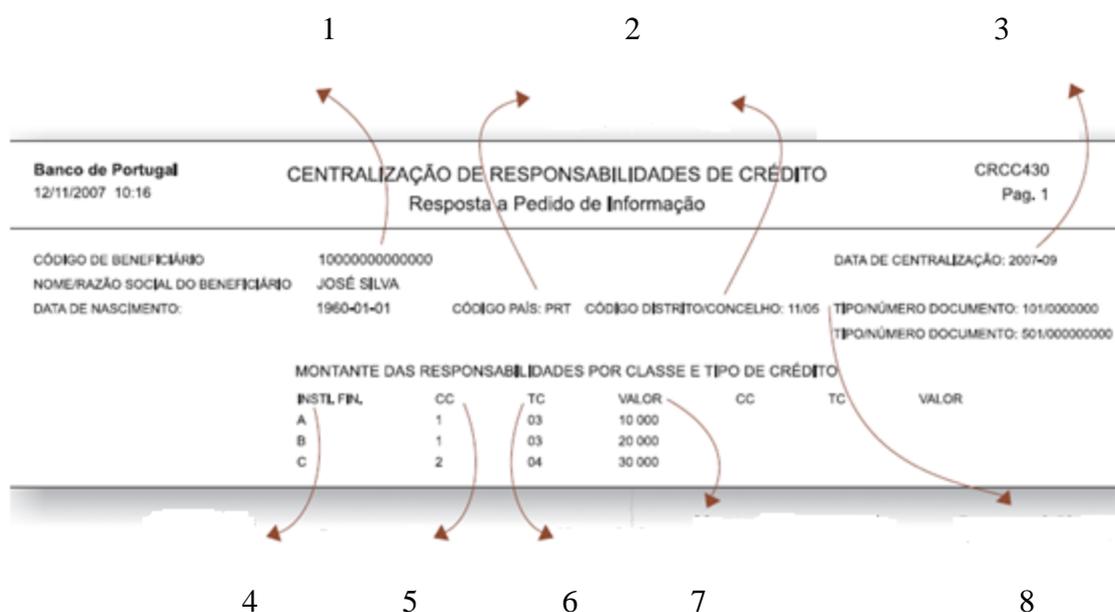


Figura 4 - Modelo de Mapa de Responsabilidades de Crédito (saldos ao fim do mês a que respeita o mapa)

Fonte: Banco de Portugal

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

Constituem exemplos de responsabilidades efetivas: empréstimos para aquisição de habitação, de automóveis, de mobiliário e de outros bens de consumo ou serviços; empréstimos para aquisição de títulos de crédito (ações, 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 suscetíveis de serem convertidas em dívidas efetivas.

4.1.5. 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.

4.1.5.1. Garantias Pessoais

As garantias pessoais existem quando uma entidade particular ou coletiva 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;
- 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.

4.1.5.2. 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 é o 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;
- 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.

4.1.6. 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.

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 direto, 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 de um consumismo descomedido, que pode gerar a curto prazo situações de incumprimento. Os excessos começam na atribuição desagregada de crédito por parte dos bancos a famílias que apresentam elevadas taxas de esforço e Loan-to-Value (LTV).

4.1.6.1. 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:

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

4.1.6.2. 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 para aquisição de 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 respetivos 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 respetiva taxa proporcional, previamente definidas. Findo esse período o reembolso do capital em dívida será efetuado em prestações de capital e juros, em conformidade com a modalidade acordada com a instituição de crédito, pelo prazo também pré-estabelecido.

5. O Estágio

5.1.A Agência da Guarda

Como já foi referido anteriormente, o estágio foi realizado na Agência da Decisões e Soluções da Guarda.

Trabalham nesta Agência duas colaboradoras, sendo uma pequena equipa, considero uma equipa dinâmica, motivada e qualificada que tem sabido enfrentar novos desafios, consolidando a captação e fidelização dos clientes.

Todos os colaboradores são responsáveis por um acompanhamento contínuo da carteira de clientes. São também responsáveis pela prestação aos Clientes de um atendimento personalizado e um aconselhamento financeiro qualificado.

O organograma seguinte (imagem 2) apresenta a estrutura da Agência da Guarda.

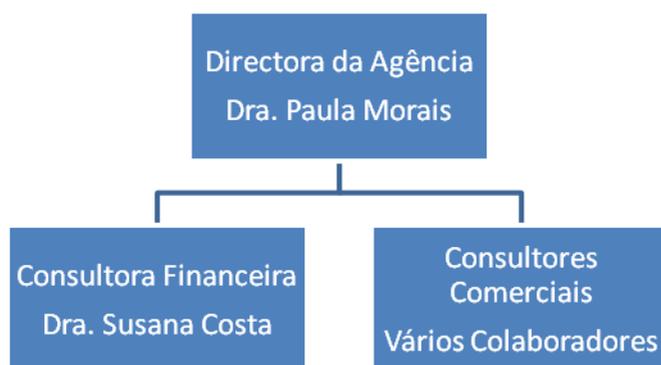


Figura 5 - Estrutura organizacional da Agência da Guarda

Fonte: Elaboração própria

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

A Agência fica situada numa zona privilegiada da Cidade, tendo um fácil acesso, visto encontrar-se perto do centro de camionagem.

Embora tenha tudo para ser uma Agência de sucesso, o meio que a envolve não é dos mais propícios. Embora o Distrito da Guarda esteja numa tentativa de desenvolvimento contínuo, torna-se difícil inculcar em pessoas tão habituadas ao tradicional método de se dirigir ao seu banco de sempre para tratar do seu empréstimo, um método em que uma empresa trata de tudo por elas.

Felizmente o Grupo está a conseguir divulgar o método utilizado pela empresa de uma forma positiva, tendo vindo a alargar o seu número de Clientes na Guarda.

5.2. Integração no Estágio

No decorrer da minha licenciatura sempre tive curiosidade em contactar com a vida da banca. Esta curiosidade levou-me a concorrer a um estágio nesta área, onde consegui uma vaga na Decisões e Soluções - Guarda que me proporcionou uma experiência única.

Ao longo do estágio realizei um conjunto de tarefas que me ajudaram a perceber um pouco melhor o mundo da banca, mas acima de tudo tive o meu primeiro contacto com o mundo do trabalho no que diz respeito à minha área de formação que me tornou uma pessoa mais rica a nível profissional e pessoal.

O meu estágio curricular foi realizado por um período de três meses (de 3 de março a 30 de maio de 2008).

No meu primeiro dia de estágio, como era de esperar o nervosismo era notório, mas quer a Dra. Paula, quer a Dra. Susana puseram-se logo disponíveis para qualquer dúvida. Neste mesmo dia foram-me também explicadas as funções e tarefas realizadas por cada um dos colaboradores deles e foi-me dado a conhecer todo o espaço físico da Agência.

Neste meu primeiro contacto com os colegas, foi notória a boa receptividade por parte destes, o que me ajudou a sentir mais confortável e desinibida. Desde cedo mostraram a sua máxima disponibilidade, ajudando-me, em inúmeras situações, a ultrapassar certas dúvidas e obstáculos, que se foram impondo neste meu primeiro contacto com a vida profissional no setor financeiro.

Neste mesmo dia, foi-me explicado pela Dra. Paula Morais, as principais atividades desenvolvidas, a estrutura, organização e funções do grupo, a importância da qualidade do serviço e da fidelização dos clientes e da crescente preocupação de atingir os objetivos propostos para a Agência por parte da Direção.

Posteriormente fizemos um ligeira abordagem do que seriam os meus três meses de estágio e quais as funções que iria desempenhar.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Ficou definido que passaria por todas as áreas cruciais da agência, fazendo uma integração ascendente no que diz respeito à complexidade das tarefas, podendo contar sempre com o apoio de todos os colaboradores.

5.3. Atividades Desenvolvidas

Nos primeiros dias limitei-me a observar o trabalho dos meus colegas, (para assim poder ver qual era o processo seguido por eles na análise dos processos) e a estudar um pouco sobre os serviços prestados pela empresa.

Após este período, e depois de uma fácil adaptação, comecei a trabalhar em várias áreas que fazem parte do trabalho de alguém que presta serviço à Decisões e Soluções.

De seguida vão ser descritas as várias tarefas que realizei durante esses três agradáveis meses.

5.3.1. Angariação de 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.

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/atuação da empresa, bem como mostrar ao cliente o fator diferença que distingue a DS das outras intermediárias financeiras.

Procede-se, inicialmente, à recolha de toda a documentação necessária para se efetuar 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 efetuar o cruzamento dos dados das diversas propostas, selecionar e proceder à apresentação da melhor solução, ao cliente. É função do gestor de clientes explicar as características, 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 efetuada pela DS, bem como a apresentação da proposta não implicar o pagamento de qualquer quantia por parte do cliente, sendo estas completamente gratuitas. Como já atrás foi referido, 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 ou assinatura do contrato de crédito. Importante também, será mostrar o lado solidário da DS, dizendo ao cliente que uma parte dos honorários pagos (15€) reverte para a Fundação do Gil.

5.3.2. Registo dos Processos

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;

- Financiamento a Empresas.

Deve registrar-se a quantia em questão e a existência de garantias e/ou avalistas, caso existam, bem como a obtenção de informação, relativa a:

- Rendimentos declarados dos proponentes (e dos avalistas, caso existam), que constem no IRS;
- Rendimentos declarados de empresas, que constem no modelo 22 do IRC da empresa, respeitantes aos rendimentos das diversas categorias do IRS;
- Rendimentos não declarados;
- Valor Patrimonial Tributário do Imóvel;

Deve conhecer-se ainda se o cliente pretende um reforço adicional do financiamento, aumentar o prazo para reduzir a prestação, se estaria interessado no valor residual ou período de carência e se tem ou não outros créditos, para ser tudo englobado num só e reduzir a prestação mensal (crédito consolidado);

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

Chegada a hora do tratamento de aspetos 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.

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:

➤ Crédito Pessoal

No caso de os clientes solicitarem um crédito pessoal, terão de apresentar a seguinte documentação atualizada, bem como a 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 atualizada (para trabalhadores por conta própria) e respetiva Nota de Liquidação;
- 3 últimos recibos do vencimento (para trabalhadores por conta de outrem);
- Extratos 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 respetivo Cartão Multibanco).

➤ Crédito à Habitação

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

- Crédito Novo:

- Fotocópia do BI;
- Fotocópia dos Cartões com o NIF;
- Declaração de IRS atualizada (para trabalhadores por conta própria) e Nota de Liquidação;
- 3 últimos recibos do vencimento (para trabalhadores por conta de outrem);
- Extratos bancários dos últimos 3 meses, do principal Banco com que trabalham;
- Autorização à Central de Riscos do Banco de Portugal assinada.
- Transferência de Hipoteca - À documentação solicitada no crédito novo, deve acrescentar-se:
 - Escritura anterior;
 - Extrato 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;
- Certidão do registo predial.

➤ Financiamento a empresas

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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

- 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 (demonstração de resultados) dos 3 últimos anos;
- Lista patrimonial da empresa e dos sócios;
- Cópia da escritura;
- Balancete dos últimos 3 anos;
- IES (Informação Empresarial Simplificada) dos últimos 3 anos;
- Certidão do Registo Comercial atualizada.

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 base de dados da empresa, de modo a atualizar 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 objetivo 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 objetiva, 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).

Tarefas do gestor de clientes na análise do processo:

- Analisar o perfil do cliente - É através da análise de várias condicionantes que podemos analisar o perfil do Cliente. Exemplo disso é o cálculos do LTV e da taxa de esforço (seja do Cliente seja 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.

- 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 efetividades e outros créditos.

- 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;

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

- 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);
- 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.

➤ 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 distrate e acompanhá-lo na abertura de conta. Será também o Gestor de Clientes 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;
- Abertura de conta (sempre acompanhado).

5.3.3. Estudo dos Casos

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.

5.3.3.1. Crédito 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 atividade económica e do nível médio de preços da habitação. De modo a reduzir o grau de exposição das instituições bancárias e financeiras ao 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 efetuar 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), caso existam.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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.

A partir do cálculo da taxa de esforço, é possível verificar se esta excede os limites máximos permitidos, para suportar as prestações mensais, tendo em conta o rendimento mensal (não deve ultrapassar os 35%).

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 extratos 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).

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), 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€.

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. Crédito ao Consumo. Após receber resposta por parte dos parceiros é chegado o momento da apresentação da solução ao Cliente. No caso de se obter uma resposta positiva por parte dos parceiros, é entregue uma carta ao Cliente onde são explicados os prós e os contras de cada uma das opções, de modo a seleccionar a melhor solução. De

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

seguida podemos ver uma tabela com um exemplo da exposição das soluções, fazendo a comparação entre dois bancos.

	Banco X	Banco Y	
	Hipotecário	Obras	+ Hipotecário
Capital	80.000,00€	25.000,00€	55.000,00€
Prazo	480	552	
Spread	1,00%	1,10%	1,35%
Prestação	242,00€	71,00€	163,00€
Comissão Mensal	1,40€	0,00€	0,00€
PPR	25,00€		0,00€
Seguro de Vida	9,58€		11,50€
Seguro	7,75€		6,00€

Tabela 4 – Tabela comparativa Créditos

Fonte: Elaboração Própria

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 SISA (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 das instituições bancárias e/ou financeiras, sendo incutida 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 Y, 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, conseqüentemente, 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.

5.3.3.2. 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 objeto 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.

De seguida podemos ver um exemplo de um crédito ao consumo.

Dados Pessoais:

- Idade: 24
- Agregado: uma pessoa

Dados Profissionais:

- Tipo de Contrato: efetivo
- Total do Rendimento Anual Bruto do Agregado: 11.818,26€
- Vencimento líquido mensal: 650,00€

Créditos Anteriores:

- Capital em dívida: 8.000,00€

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Finalidade do Crédito:

- Crédito pessoal: 10.500,00€
- Finalidade: Liquidação de crédito anterior + Liquidez Adicional
- Prazo pretendido: 72 meses

Informação adicional:

- 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 corretamente 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. Fazendo uma simples simulação podemos calcular uma estimativa de prestação mensal.

Taxa de esforço do proponente (não se considera valor residual):

- 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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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. Estas situações tornam frágil a posição do proponente e maior a probabilidade de rejeição do pedido por parte dos parceiros da DS.

A análise dos extratos bancários do proponente, verificando-se uma boa saúde da conta é razoavelmente positiva, pode ser um facto positivo.

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€.

Coluna1	Coluna2	Sem Diferimento	Com Diferimento
Montante	10.500,00 €	10.500,00 €	7.350,00 €
Prazo	72	72	72
Euribor	0,772%		
Spread	0,70%		
TAN	1,47%		
VR	30,00%	0	3.150,00 €
Mensalidade			110,58 €
Total do Empréstimo	0,00 €		11.112,07 €

ANO DE NASCIMENTO: 1985 IDADE: 24 PRAZO MÁXIMO: 51

Nº ANOS: 6 MESES: 72

Prestação Mensal: 110,58 €
Total do Empréstimo: 11.112,07 €

Figura 6 – Quadro do simulador Genérico

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 três entidades bancárias, não tendo efetivamente obtido aprovação em nenhum deles.

Cabe agora ao gestor de clientes, comunicar o resultado ao cliente, aconselhando-o a tomar certas medidas corretivas 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:

- Efetuar 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;
- Elaborar um orçamento familiar, tomando nota do que é ganho e gasto mensalmente, utilizando o excedente para criar uma poupança;
- Recorrer ao crédito só para despesas essenciais, para não se chegar ao ponto de se contraírem créditos com o propósito de pagar outros créditos;
- 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.

5.3.3.3. 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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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.

É 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. Seguindo a mesma linha de raciocínio até agora seguida podemos ver um exemplo de crédito consolidado.

DADOS PESSOAIS	Proponente 1	Proponente 2
Idade	28 anos	40 anos
Agregado Familiar	3	1
DADOS PROFISSIONAIS	Proponente 1	Proponente 2
Tipo de Contrato	Efetivo	A Prazo
Total de Rendimento anual Bruto do Agregado	7.022,62€	3.166,67€
Vencimento Liquido Mensal	430,00€	650,00€
Outros rendimentos mensais	280,00€	0

CRÉDITOS ANTERIORES	Proponentes		
	Proponente 1	Proponente 2	
Capital em dívida	4.336,00€	4.597,00€	7.300,00€

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

FINALIDADE DO CRÉDITO	Proponentes
Crédito Pessoal	20.000,00€
Finalidades	Liquidação Créditos Anteriores
Prazo Pretendido	Maximo

Informação Adicional

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€. 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.

Pela análise dos extratos 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. Apesar da débil condição financeira do cliente, efetua-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.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

	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 7 - Simulação de Crédito

Fonte: Decisões e Soluções

O processo foi apenas enviado para dois parceiros: GE Money e BST – Santander/Totta. Apesar dos fatores 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 multiriscos), 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€.

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.

5.3.3.4. 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 efetuam, aquando dos pedidos de crédito por 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 aspeto na relação banca-empresa respeita ao cumprimento do princípio da adequação entre a liquidez de ativos 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 setor 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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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	16.750,00€
58 Reservas	16750,00€
59 Resultados Transitados	36.659,98€
Capital Próprio	74.678,14€
<hr/>	
12 Depósitos Bancários	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	55.221,73€
42 Ativos Tangíveis	199.730,66€
43 Ativos Intangíveis	135,19€
44.8 Amortizações Acumuladas	86.557,38€
Ativo	461.710,58€

Autonomia Financeira = $(8.731,84€ / 461.710,58€) = 0,0189 * 100 = 1,89\%$

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

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 ativos que lhe possibilitem o pagamento das dívidas e responsabilidades 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)	8731,84€
21 FORNECEDORES	81.568,63€
25 Financiamentos obtidos	268.167,39€
26 Acionistas (sócios)	5.712,19€
27 Outras contas a receber e a pagar	521,76€
21.9 Perdas por imparidade acumuladas	55.405,76€
Passivo	300.564,21€

$$\text{Solvabilidade} = (8.731,84€ / 300.564,21€) = 0,029 * 100 = 2,9\%$$

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.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Supondo que a autonomia financeira estivesse acima dos 20% e a solvabilidade dos 100%, seguir-se-ia o cálculo do RLE(resultado líquido do exercício) da empresa recorrendo-se, para tal, à DR do IES 2008. A DR(demonstração de resultados) 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 e subsidiárias e/ou mercadorias, aquisição de força de trabalho e respetivos 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	389,36€
78 Outros rendimentos e ganhos	3.750,00€
Rendimentos	113.533,13€
<hr/>	
62 Fornecimentos e Serviços externos	16.716,57€
63 Gastos com o pessoal	34.032,87€
69 Gastos e Perdas de Financiamento	18.590,97€
68.1 Impostos	2.589,71€
Gastos	71.930,12€

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, bem como o cálculo do RLE Efetivo.

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

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

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

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

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 (prazo médio de recebimento) e do PMP (prazo médio de pagamentos), é possível verificar que ambos possuem valores muito elevados:

$$\text{PMR} = (188.273,55 \text{ €} / 109.393,77 \text{ €}) * 365 = 628 \text{ dias}$$

$$\text{PMP} = (81.568,63\text{€} / 37.909,57\text{€}) * 365 = 785 \text{ dias}$$

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 corretivas 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:

- Injeção de capital na empresa, pois a empresa possui um excesso de endividamento, devendo-se injetar 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;
- 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;
- 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 atividade, poderá pensar na sua eventual venda;
- 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;
- Aumento ou manutenção 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.

6. 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 objetivo, 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 atividade empresarial. Paralelamente, permitiu o desenvolvimento dos conhecimentos anteriormente adquiridos, num contexto universitário (componente de cariz teórico).

O apoio prestado à receção 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 adoção 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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

em relação à empresa, modo de atuação da mesma, parceiros financeiros e bancários e taxas utilizadas pelos mesmos, e do seu procedimento na análise dos processos.

O conhecimento e aprendizagem adquiridos nos vários 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 Contabilidade, Economia, Economia de Empresas e Matemática 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 aspetos 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 Programação e Avaliação de Projetos de Investimento. 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 atual do trabalho, especificamente, na área da consultadoria financeira.

O balanço da minha passagem pela DS é portanto, positivo, uma vez que na generalidade os objetivos 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 adotam 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, efetivamente, situações particularmente delicadas, quando nos deparamos com pessoas que perderam os seus empregos e que se veem 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 veem nas empresas de consultadoria 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 projetos de investimento dado que, a maioria dos pedidos de financiamento das empresas são, efetivamente, 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 projetos e da consultoria feita em matéria de crédito bancário para o seu financiamento.

Relativamente à formação dos clientes, deve caber às empresas de consultadoria 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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

modo a emanciparem-se do consumidor face a aquisições compulsivas e ao uso excessivo de crédito.

7. Bibliografia

MONOGRAFIAS:

- Barata, J.M. (1993), Moeda e Mercados Financeiros, Lisboa, ed. Autor.
- Brealey, A.; Myers, S.; Allen, F. (1998), Princípios de Finanças Empresariais, Alfragide, McGraw-Hil.
- 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.
- 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 e Gastmann (2001), A History of Credit & Power in the Western World.
- Matias, M. (2002), O Crédito à Habitação em Portugal, Vida Económica.
- Sá, H. (1977), Política de Habitação. Coleção Documentos, Lisboa, Diabril Editora, 1ª edição.

PESQUISAS ONLINE:

- <http://www.bportugal.pt/>
- http://www.calculofinanceiro.com/downloads/Funcoes_Financeiras_Excel.pdf
- <http://www.ciep.pt/>
- <http://clientebancario.bportugal.pt/>

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

- <http://www.deco.proteste.pt/>
- <http://www.euribor.org/>
- <http://highered.mcgraw-hill.com/>
- <http://www.marktest.pt/>
- <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- <http://www.pedropais.com/>

Índice

1. Introdução.....	1
2. Consultoria Financeira	2
3. A Empresa	3
3.1. Apresentação da Empresa	3
3.2. Missão, Visão e Linhas Estratégicas da Empresa.....	4
3.2.1. Missão	4
3.2.2. Princípios Gerais de Atuação	4
3.2.3. Valores Organizacionais	5
3.2.4. Linhas de Orientação Estratégica	5
3.3. Análise SWOT.....	7
3.4. Responsabilidade Social.....	8
Organograma Institucional	9
3.5. Fatores de diferenciação.....	10
3.6. Serviços Prestados	11
3.7. Crescimento.....	16
4. Enquadramento Teórico	17
4.1. Empréstimo	18
4.1.1. Modalidades de reembolso e pagamento dos juros vencidos.....	18
4.1.2. Taxas de Juro.....	23
4.1.3. Variação da Taxa de Juro.....	28
4.1.4. Central de Responsabilidades de Crédito (CRC)	29
4.1.5. Garantias	31
4.1.6. Crédito à Habitação	32
5. O Estágio	35
5.1. A Agência da Guarda.....	35

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

5.2.	Integração no Estágio.....	37
5.3.	Atividades Desenvolvidas	39
5.3.1.	Angariação de Clientes	39
5.3.2.	Registo dos Processos	40
	Assinatura da Autorização ao Banco de Portugal (BdP) e do Contrato com a DS..	41
5.3.3.	Estudo dos Casos	47
5.3.3.1.	Crédito Habitação.....	47
5.3.3.2.	Crédito ao Consumo	50
5.3.3.3.	Crédito Consolidado sem Hipoteca.....	53
5.3.3.4.	Financiamento a Empresas	58
6.	Conclusão	64
7.	Bibliografia	69