



LISBON  
SCHOOL OF  
ECONOMICS &  
MANAGEMENT  
UNIVERSIDADE DE LISBOA

## **Mestrado**

Ciências Empresariais

### **Trabalho Final de Mestrado**

Dissertação

Fatores Relevantes no Relacionamento Banca-PME:

Orientações para gestores de PME

Raquel Cupertino Cardoso Marques

**2016**



LISBON  
SCHOOL OF  
ECONOMICS &  
MANAGEMENT  
UNIVERSIDADE DE LISBOA

## **Mestrado**

Ciências Empresariais

### **Trabalho Final de Mestrado** Dissertação

Fatores Relevantes no Relacionamento Banca-PME:

Orientações para gestores de PME

Raquel Cupertino Cardoso Marques

Aluno n.º L44667

**Orientação:** DOUTOR JOSÉ MANUEL DIAS LOPES, Professor  
Auxiliar Convidado do Instituto Superior de Economia e Gestão.

2016

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Lista de acrónimos e abreviaturas.....                                       | III |
| Índice de Figuras .....  | IV  |
| Agradecimentos .....   | V   |
| Resumo .....   | VI  |
| Abstract .....   | VI  |
| Capítulo I .....   | 1   |
| 1.1. Introdução.....   | 1   |
| Capítulo II - Revisão de Literatura .....                                    | 2   |
| 2.1. Pequenas e Médias Empresas - PME .....                                  | 2   |
| 2.1.1. Caracterização de PME.....  | 2   |
| 2.1.2. Principais Dificuldades das PME .....                                 | 3   |
| 2.2. Financiamento das PME .....   | 3   |
| 2.2.1. Dificuldades no Acesso a Financiamento Bancário das PME.....          | 4   |
| 2.2.2. Tipos de Financiamento Dirigido às PME.....                           | 7   |
| 2.2.3. Variáveis de Análise dos Bancos para Concessão de Crédito às PME..... | 7   |
| 2.3. Relacionamento Bancário no Acesso a Financiamento das PME.....          | 10  |
| 2.3.1. Empréstimo Relacional vs Empréstimo Transaccional .....               | 10  |
| 2.3.2. Caracterização da Relação Banca-PME .....                             | 10  |
| 2.3.3. Dimensões da Relação Banca-PME no Acesso ao Financiamento .....       | 11  |
| 2.3.4. Outro Elementos que Influenciam o Relacionamento Bancário.....        | 12  |
| 2.3.5. Impacto do Relacionamento Bancário - Custos e Benefícios.....         | 14  |
| 2.4. Resumo da Revisão de Literatura.....                                    | 16  |
| Capítulo III – O Estudo Empírico.....  | 18  |
| 3.1. Objetivos .....   | 18  |
| 3.2. Tipo de Estudo de Investigação .....                                    | 18  |
| 3.3. Metodologia .....   | 18  |
| 3.3.1. Questionário.....   | 18  |
| 3.3.2. Amostra .....   | 20  |
| 3.3.2. Procedimentos .....   | 21  |
| 3.3. Variáveis .....   | 22  |
| Capítulo IV – Análise e Discussão dos Resultados .....                       | 22  |
| Capítulo V – Conclusões, Limitações e Sugestões.....                         | 31  |
| Capítulo VI – Referências Bibliográficas.....                                | 35  |
| Anexo I – Questionário .....   | 41  |
| Anexo II - Figuras.....  | 433 |

## Lista de acrónimos e abreviaturas

|        |   |
|--------|---|
| APB    | Associação Portuguesa de Bancos                               |
| BCE    | Banco Central Europeu   |
| CE     | Comissão Europeia   |
| FMI    | Fundo Monetário Internacional                                 |
| IAPMEI | Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação |
| ISO    | International Organization for Standardization                |
| NIFC   | Número de Identificação Fiscal Colectivo                      |
| OCDE   | Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico     |
| PIB    | Produto Interno Bruto   |
| PME    | Pequenas e Médias Empresas                                    |
| SBA    | Small Business Act  |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 - Tipologia de PME.....   | 2  |
| Figura 2 - Principais problemas com os quais se confrontam as PME europeias .....  | 3  |
| Figura 3 - Os factores mais importantes enfrentados pelas empresas da zona euro.....   | 4  |
| Figura 4 - Factores que afectam financiamentos futuros para PME na UE-28.....  | 6  |
| Figura 5 - Relevância de tipos de financiamento para PME na UE-28, em 2014.....  | 7  |
| Figura 6 - Fontes de financiamento de acordo com a fase de crescimento da empresa .....  | 8  |
| Figura 7 - Revisão de Literatura.....  | 17 |
| Figura 8 - Variáveis do Estudo.....  | 22 |
| Figura 9 - Coeficiente Alfa de Cronbach .....  | 22 |
| Figura 10 - Q.1.5 – Classificação atribuída pelo IAPMEI quando efetuado o pedido de certificação..   | 23 |
| Figura 11 - Q.2.5 – Escolha 4 fatores que considere que mais dificultam o acesso o financiamento bancário .....  | 24 |
| Figura 12 - Q.2.1 – Com quantos bancos se relaciona .....  | 25 |
| Figura 13 - Q.2.2 – Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? .....   | 27 |
| Figura 14 - Q.2.10 – Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento .....  | 27 |
| Figura 15 - Q.2.13 – De que forma sente que uma relação bancária duradoura lhe é benéfica no pedido de financiamento? .....  | 28 |
| Figura 16 - Q.2.7 – Quais são as informações que o seu banco exige do negócio em cada uma das seguintes etapas .....   | 29 |
| Figura 17 - Q.2.9 – Quais as características de um banco que pensa terem influência positiva na relação com a sua empresa? .....   | 30 |
| Figura 18 - Q.2.14 – Para além do empréstimo bancário que outros produtos a sua empresa detém? .....   | 30 |
| Figura 19 - Q.1.3 – Qual o sector de atividade da sua empresa?.....  | 43 |
| Figura 20 - Q.1.2 – Quantos colaboradores atualmente tem a sua empresa?.....   | 43 |
| Figura 21 - Q.1.6.1 – Cálculo do Rácio de Autonomia Financeira (AF): $AF(\%) = CP / A$ .....   | 43 |
| Figura 22 - Q.1.1 – Qual a data de constituição da sua empresa.....  | 44 |
| Figura 23 - Q.2.3 – Considerando a sua experiência bancária, como classifica o grau de dificuldade para obter financiamento .....  | 44 |
| Figura 24 - Q.2.4 – Já teve pedidos de financiamento recusados pelos bancos? .....   | 44 |
| Figura 25 - Q.2.6 – Que tipo de garantias lhe foram solicitadas? .....   | 44 |
| Figura 26 - Q.2.12 – Detêm os seus financiamentos concentrados num único banco?.....   | 45 |
| Figura 27 - Q.2.2 – Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? (Amostra PME (22 empresas)).....  | 45 |
| Figura 28 - Q.2.2 – Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? (Amostra PME Líder (43 empresas)).....  | 45 |
| Figura 29 - Q.2.10 – Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento? (Amostra PME (22 empresas)) .....                   | 45 |
| Figura 30 - Q.2.10 – Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento? (Amostra PME Líder (43 empresas)).....              | 46 |
| Figura 31 - Q.2.11 – Há quantos anos é cliente do seu banco principal?.....  | 46 |
| Figura 32 - Q.2.8 – Quando contrata financiamento, a instituição financeira tem em conta a confiança no Gestor. Qual a sua percepção? .....  | 46 |
| Figura 33 - Q.2.15 – Detêm o maior valor de poupanças do seu grupo económico (sócios, representantes e empresas) no banco onde detêm maior valor de crédito para a sua empresa?..... | 46 |

## “O sonho representa a realização de desejo”

(Sigmund Freud)

### Agradecimentos

Não posso deixar de passar esta etapa da minha vida sem agradecer a todos aqueles que me ajudaram durante este percurso. Foi duro e cansativo, mas muito gratificante. É um sonho tornado realidade.

Agradeço, ao Professor Doutor José Dias Lopes, que desde a primeira reunião mostrou entusiasmo com o tema. Obrigada pela orientação e por todo o conhecimento que me transmitiu;

Agradeço ao Dr. André Março, pela ajuda e apoio na elaboração deste estudo académico;

Luís Dias, o meu agradecimento por toda a colaboração e companheirismo neste desafio;

Agradeço aos meus companheiros de luta, sempre disponíveis para desabafos e troca de ideias. Obrigado, Mónica Manteigas e João Tiago.

A todos aqueles que me ajudaram a desanuviar com conversas, brincadeiras e outras tantas coisas. Em especial à eterna amiga, Catarina Amaral.

Agradeço à minha Mãe, Pai, Mano, Avó e restantes familiares, que compreenderam os períodos de ausência, retribuindo com carinho.

É inevitável não agradecer as minhas duas Estrelinhas protetoras, que me acompanham de longe. Este sonho, também é um bocadinho deles.

Muito Obrigado!!

## Resumo

O financiamento bancário é fundamental para as pequenas e médias empresas, no entanto são diversas as dificuldades encontradas durante os pedidos de crédito junto das instituições financeiras. Vários autores dão enfoque à relevância das relações criadas com os Bancos, como um elemento facilitador do acesso ao crédito.

Pretende-se responder à pergunta: “Qual a influência do relacionamento bancário no acesso ao financiamento das PME?”. Para tal, determinaram-se os fatores relevantes no relacionamento Banca-PME de forma a criar um conjunto de orientações de apoio às PME que guie o comportamento dos seus representantes durante o desenvolvimento desta relação, obtendo maiores níveis de aceitação nos pedidos de financiamento externo, em específico o bancário.

Foi elaborado um questionário de forma a aferir a perceção das PME relativamente à influência do relacionamento bancário no acesso ao financiamento, o qual foi respondido por uma amostra aleatória de PME portuguesas. A maioria das PME inquiridas atribuiu um grau moderado de dificuldade na aceitação dos pedidos de financiamento, podendo este estar relacionados com as características das PME que compõem a amostra.

Para beneficiar da relação Banca-PME e aumentar aos níveis de aceitação dos pedidos de financiamento, conclui-se que os gestores da empresa, devem optar por deter relações duradouras com múltiplos bancos, prestando sempre claramente toda a informação sobre o negócio, suportada documentalmente com projeções financeiras.

**Palavras-chave:** Pequenas e médias empresas; Relacionamento bancário; Financiamento de PME

## Abstract

Bank Financing is fundamental to small and medium enterprises, however multiple difficulties can be found in the process of applying for credit with the financial institutions. Several authors emphasize the importance of the relationships created with banks, as a facilitator of credit access.

We intend to answer the question: “What is the influence of the banking relationship in the SME access to financing?”. To do so, we determined the relevant factors in the Bank-SME relationship to create a set of support guidelines to SMEs to steer the behavior of their representatives during the development of this relationship, obtaining better acceptance levels on external financing requests, specifically the bank financing.

A questionnaire was built to assess the SME perception on the influence that the bank relationship has on the access to financing, which was answered by a random sample of Portuguese SME. Most inquired SME attribute a moderate degree of difficulty in the acceptance of financing requests, which could be related to the characteristics of the SME composing the sample.

To benefit from the Bank-SME relationship and increase the financing acceptance levels, we conclude that the enterprise managers should choose to maintain long lasting relations with multiple banks, always clearly supplying all the business information, supported by documented financial projections.

**KeyWords:** Small and medium enterprises; Banking relationship; SME financing.

# Capítulo I

## 1.1. Introdução

A literatura é consensual quanto à existência de uma forte correlação positiva entre o desenvolvimento do sistema financeiro e o crescimento económico, em específico na expansão do sistema bancário quando medida por um maior acesso ao crédito (Beck e Demirgüç-Kunt, 2006). Embora desde 2009 se verifique uma recuperação económica em termos globais, para as PME tem sido mais lenta e o acesso a financiamento continua a ser um problema (OCDE, 2014a). Vários autores apontam a relevância das relações estabelecidas entre as PME e os Bancos.

Neste contexto surge a pergunta de partida deste estudo: “Qual a influência do relacionamento bancário no acesso ao financiamento das PME?”. Apesar de existirem vários estudos sobre as PME, ora sobre a perspetiva dos gerentes de balcão dos principais bancos, ora através de uma abordagem mais empírica de estruturas de apoio, a perspetiva das PME sobre a influência das relações Banca-PME no acesso ao financiamento ainda é deficitária. Assim, o objetivo deste trabalho de investigação é determinar os fatores relevantes no relacionamento Banca-PME e, a partir desta, criar um conjunto de orientações de apoio às PME para guiar o comportamento dos representantes destas empresas durante o desenvolvimento desta relação obtendo maiores níveis de aceitação nos seus pedidos de financiamento externo, em específico o bancário.

Neste estudo, foi utilizado o estudo comparativo e o correlacional (ou não experimental) numa amostra aleatória de PME portuguesas. A metodologia utilizada é o método de investigação quantitativo com a recolha de dados feita através de um inquérito sendo os resultados analisados estatisticamente através do *software SPSS Statistiscs*.

A dissertação inicia-se com a introdução ao tema em estudo, o primeiro capítulo, e segue-se a revisão de literatura a análise de vários autores, artigos e documentos, segundo capítulo. O estudo empírico, o terceiro capítulo, descreve os objetivos, o tipo de estudo e a metodologia. O quarto capítulo, contempla a análise e discussão dos resultados e o quinto as conclusões, limitações e sugestões para futuros estudos.

## Capítulo II - Revisão de Literatura

### 2.1. Pequenas e Médias Empresas - PME

#### 2.1.1. Caracterização de PME

Empresas são entidades que independentemente da sua forma jurídica, sociedades de pessoas ou associações, exercem uma atividade económica, quer de cariz artesanal, individual ou mesmo familiar (IAPMEI, 2015b).

A CE (2009) criou o SBA para encorajar o empreendedorismo atendendo que as empresas são um condutor de inovação, competitividade e crescimento, sendo as PME responsáveis pela maioria dos empregos em países da OCDE e dão importantes contributos para o crescimento económico (OCDE, 2006). Representam um elemento indicativo de uma economia em desenvolvimento, mas não existe nenhuma relação entre o crescimento deste sector e o enriquecimento ou empobrecimento da economia (Beck e Demirgüç-Kunt, 2006).

Na União Europeia, as PME representam 99% das empresas e geram 58% do volume de negócio criando nos últimos anos 80% dos novos empregos no sector privado (CE, 2009). Em 2012, Portugal apresentava uma população de 10.363.749 (PorData, 2014), existindo 1.062.782 empresas não financeiras, sendo 99,7% classificadas como PME (INE, 2014). Estas empregam 72,1% dos indivíduos e geram 55,1% do volume de negócios do sector não financeiro português (D&B, 2012). Nos dados de 2014 existem 370.000 sociedades não financeiras sendo 99,3% PME, onde 44,6% do sector de “outros serviços” (BP, 2015) com decréscimo da empregabilidade para 68,4% e aumento do volume de negócios, 74,9% (INE, 2014).

Face a denotada importância, surge uma definição oficial para PME e uma categorização em função da dimensão (n.º colaboradores/volume de negócios/balanco), através da recomendação de 2003/361/CE (CE, 2015). A legislação portuguesa, no Decreto-Lei n.º 372/2007 de 6 de Novembro (IAPMEI, 2015b), define-as como micro, pequena ou média empresa (Figura 1):

| Dimensão | Nº Efectivos                                    | Volume de Negócios ou Balanço Total                        |
|----------|---|--|
| PME      | < 250   | <= 50 milhões de euros (VN) ou <= 43 milhões de euros (BT) |
| Micro    | < 10  | <= 2 milhões de euros                                      |
| Pequena  | < 50  | <= 10 milhões de Euros                                     |
| Média    | As PME que não forem micro ou pequenas empresas |  |

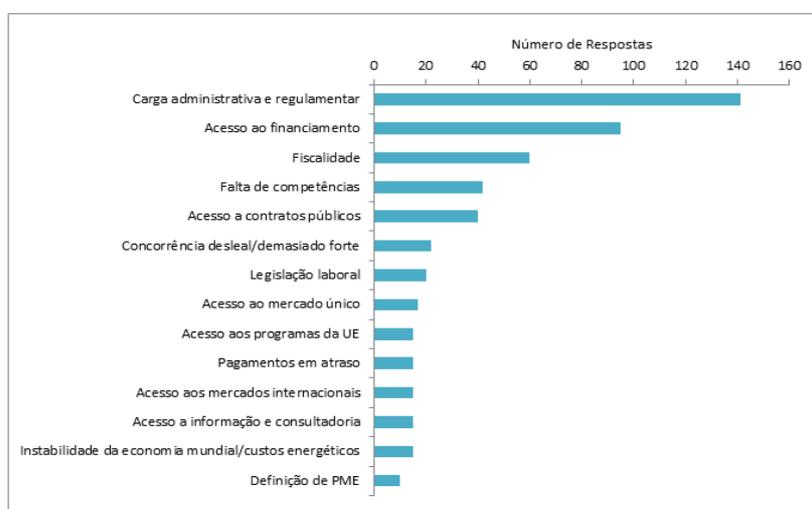
Figura 1 - Tipologia de PME

(Fonte: IAPMEI, 2015b cita Decreto-Lei n.º 372/2007)

## 2.1.2. Principais Dificuldades das PME

As PME por terem normalmente uma maior adaptabilidade e flexibilidade ao mercado, comparativamente com as grandes empresas, têm mais resistência às crises (Lopes, 1999). Assim como a existência de uma maior disponibilidade para arriscar (Floyd e McManus, 2005) e fornecer serviços e bens que outras empresas não estão dispostas a fazer (Lukács, 2005). Para Antonik (2004), estas são vantagens competitivas que as PME têm que aproveitar. Banha (2000), refere que as PME que apresentam um crescimento e rentabilidade superior a algumas grandes empresas são de extrema importância para a dinamização da economia.

As empresas têm diferentes etapas de desenvolvimento e cada fase tem diferentes problemas (Raposo, 2009). Para a SBA, os três principais problemas identificados foram a carga administrativa e regulamentação excessiva, o acesso ao financiamento e a fiscalidade (impostos) (CE, 2008). Contudo são enumerados outros problemas, conforme Figura 2.



**Figura 2 - Principais problemas com os quais se confrontam as PME europeias**  
 (Fonte: CE, 2008)

Em 2010, Euro Found refere que as maiores dificuldades das PME são os níveis elevados de burocracia e os atrasos nos pagamentos dos clientes.

No entanto, desde a adoção do SBA em 2008 a evolução é evidente no contexto das PME, uma vez que a CE respeitou os compromissos de apoio (CE, 2011). O surgimento de novas oportunidades e as alterações económicas até 2011 também têm de ser consideradas como um elemento facilitador dos entraves encontrados pelas PME.

O SBA propõe um novo conjunto de ações para as PME europeias face à estratégia Europa 2020: ter uma regulamentação inteligente; redobrar a atenção às necessidades de

financiamento e acesso aos mercados; promover o empreendedorismo; criação de emprego e o crescimento (CE, 2011).

O BCE considerava, em 2015, que os principais problemas das PME eram encontrar clientes, competição, acesso ao financiamento, custo de produção ou trabalho, disponibilidade de empregados qualificados e gestores experientes, e ainda a regulamentação. A Figura 3, apresenta a evolução destes problemas de 2011 a 2015.

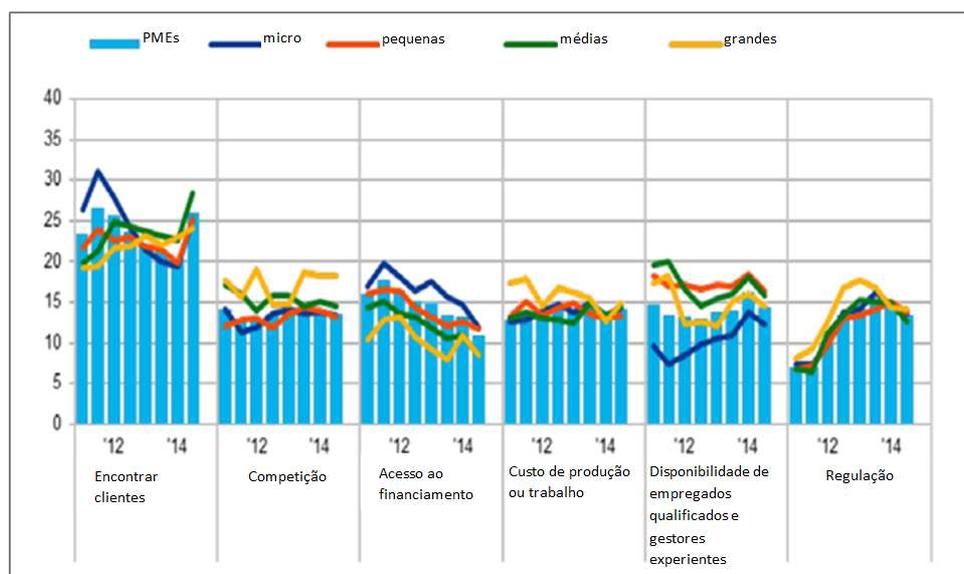


Figura 3 - Os factores mais importantes enfrentados pelas empresas da zona euro  
(Base: Percentagem de respostas de todas as empresas. Os referem-se às rondas cinco (Abril-Setembro 2011) a doze (Outubro 2014-Março 2015) do questionário)  
(Fonte: BCE, 2015)

Por outro lado, a CE (2015) refere que as PME têm de ultrapassar barreiras estruturais, tais como a rigidez dos mercados de trabalho, o conhecimento limitado de oportunidades de expansão internacional e a falta de competências de gestão e técnicas.

## 2.2. Financiamento das PME

Walker (1989) foi dos primeiros autores a interessar-se pelo acesso às fontes de financiamento das PME ao longo do ciclo de vida da empresa, considerando que quanto mais tempo de constituição maior será a diversificação de fontes de financiamento.

Os recursos financeiros obtidos com as vendas, normalmente não chegam para cobrir as necessidades de capital (Vos, Yeh, Carter e Tagg, 2007). Logo, para que as PME serem mais competitivas, o financiamento é um fator chave (Hall, 1989), mas também para a expansão, investigação, produção, ou internacionalização (Tavares, Pacheco, e Almeida, 2014). Os bancos são fundamentais na intermediação financeira (BCE, 2014b).

O *International Finance Corporation* (2009) afirma que os bancos estão forçados a voltarem-se para as PME, não só pela quota de mercado mas também face à sua elevada rentabilidade dada a contratação de crédito com taxas mais elevadas.

### **2.2.1. Dificuldades no Acesso a Financiamento Bancário das PME**

O acesso a financiamento é vital para a criação, crescimento e sobrevivência das PME. Esgotados os capitais próprios dos sócios, as PME ficam restringidas ao crédito bancário considerado como a principal fonte de financiamento destas empresas (Teruel e Solano, 2004), sendo a emissão de ações e obrigações residual (Tavares et al., 2014). As restrições dos bancos portugueses têm maiores implicações sobre o financiamento a PME (Farinha e Félix, 2015). A falta de capital, pode constituir grandes entraves no arranque e desenvolvimento da atividade da empresa (Barbedo, Pereira, Miguel, Fraga, e Branco, 2008).

A crise financeira de 2008 levou a que as empresas recorressem ao crédito para financiar as atividades operacionais e não o investimento, o que pode ter causado um excesso de financiamento. As sociedades não financeiras portuguesas suportam 156% da dívida do PIB, o que representa o quarto maior nível de endividamento entre os 25 países membros (OCDE, 2014a),

Já em 2006, a OCDE, no documento “The SME Financing Gap”, refere que se as PME não tiverem acesso a fundos externos podem diminuir a produtividade e a consequente perda de receita pode levar à diminuição de colaboradores. Remetendo para questões sociais e económicas do país onde estão inseridas, face à elevada empregabilidade das PME.

Foram identificados como principais constrangimentos nos pedidos de crédito bancário: o conjunto incompleto de produtos e serviços, a regulação rígida, as lacunas no enquadramento legal e a ambiente institucional frágil (OCDE, 2006).

Algumas das características das PME, como a opacidade da informação com demonstrações financeiras deficitárias (Badulescu e Petria, 2010) ou manutenção de contratos de investimento em sigilo (Berger e Udell, 1995), podem criar barreiras no acesso ao crédito e aos mercados (Farinha e Félix, 2015). Na análise bancária as informações sobre as estratégias, práticas e processos seriam elementos facilitadores (Costa, 2001), mas uma infraestrutura ou tecnologia desatualizada pode ponderar negativamente na transmissão de informação (Berger e Udell, 2002).

Outro fator por vezes penalizador é a idade da empresa, conforme evidência Mateus (2004), as empresas mais recentes não têm tanta credibilidade no mercado atendendo à fraca experiência e informação histórica.

Numa realidade de fracas garantias a prestar aos bancos (Lopes, 2014), os sócios vêm o seu património pessoal englobado nas propostas (Berger e Udell, 1998), deixando de ser economicamente um fundo externo. E em caso de incumprimentos são os bens dos sócios que são acionados, podendo gerar conflitos entre sócio empresa e banco. Garcia e Mira (2008) afirmam que esta relação conflituosa pode aumentar o custo da dívida, e defendem que os recursos internos são de extrema importância.

A dificuldade de agilização das medidas existentes, dos incentivos fiscais, as garantias e os serviços que suportam o negócio, são para as PME Europeias os fatores mais prejudiciais (Figura 4) (SAFE, 2014).

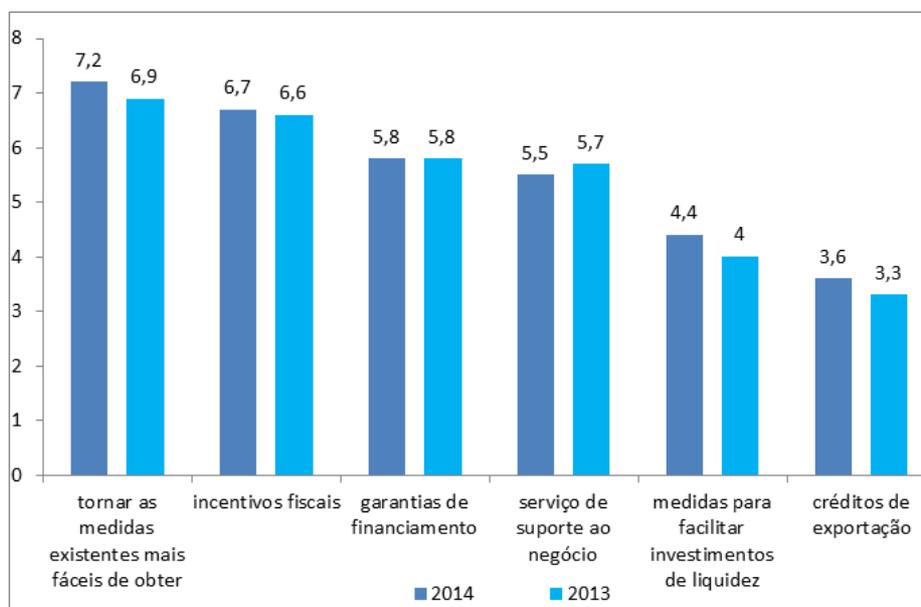


Figura 4 - Factores que afectam financiamentos futuros para PME's na UE-28 (média ponderada de notas de uma escala de 1-10, onde 1 significa que não é de todo importante e 10 significa que é extremamente importante, ordenado do mais alto para o mais baixo baseado na nota recebida em 2014, para o período 2013-2014) (Fonte: Adaptado de SAFE, 2014 editado por Panteia, 2014)

Em Portugal, a Associação das PME (2015) realça dificuldades na apresentação de garantias, nas taxas de juros elevadas e nos processos burocratas e extensos. A CE tem desenvolvido e financiado instrumentos que apoiam as PME através de créditos protocolados no que se refere a montante, prazo, carência, garantias, taxa de juro, comissões e documentação exigida, incentivando e reduzindo o risco do banco (CE, 2008). Existem ainda apoios comunitários a fundo perdido para promover o crescimento empresarial, como o programa 2020 atualmente em vigor em Portugal (IAPMEI, 2014).

## 2.2.2. Tipos de Financiamento Dirigido às PME

Desde muito cedo, Modigliani e Miler (1958), realçam que a escolha da estrutura de capitais das empresas pode influenciar a sobrevivência empresarial. Estas têm acesso a dois tipos de financiamento quanto à origem dos capitais, o interno e o externo (Berger e Udell, 2002).

Nas fontes de financiamento internas, normalmente de médio/longo prazo, destaca-se o autofinanciamento originado pela retenção dos lucros gerados da atividade. As empresas que geram mais capital e não necessitam de capital externo são normalmente mais lucrativas (Ross, Westerfield e Jaffe, 2002). Mas o uso excessivo de autofinanciamento pode provocar a aversão ao endividamento e a recusa de oportunidades de investimento por falta de capital, o que pode apresentar uma desvantagem competitiva (Alcarva, 2011). O financiamento pode também ocorrer por desinvestimento de ativos dispensáveis ao negócio e por aumento de capital social com injeções feitas pelos sócios, por *business angels* ou por uma capital de risco.

Quanto às fontes externas, podem ser obtidas por capitais alheios à empresa, através de crédito comercial (livranças e letras), crédito bancário, mercado de capitais (obrigações, papel comercial e títulos), empréstimos de sócios, ou crédito de fornecedores e Estado (conforme prazo de pagamento).

O relatório SAFE (2014) apresenta os tipos de financiamentos detidos pelas PME na EU-28, conforme Figura 5:

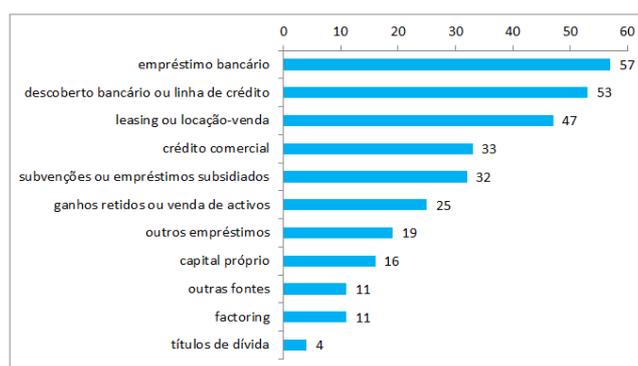


Figura 5 - Relevância de tipos de financiamento para PMEs na UE-28, em 2014

(Q4: As seguintes fontes de financiamento são relevantes para a sua empresa, isto é, usou-as no passado ou considera usá-las no futuro?)  
(Fonte: Adaptado de SAFE, 2014 editado por Panteia, 2014)

Inerente ao tipo de financiamento escolhido existem custos associados, para Rocha (2000), o custo de capitais próprios é a taxa de retorno esperada do investimento. Já o custo dos capitais alheios pode dividir-se por vários custos diretos (taxa de juro, *spread* e comissões).

Uma empresa na fase de arranque normalmente é financiada por capitais próprios e com o crescimento começa a deter também capital alheio (Berger e Udell, 1998), utilizando formas de financiamento diferentes ao longo do tempo (Figura 6) (Silva, 2007).

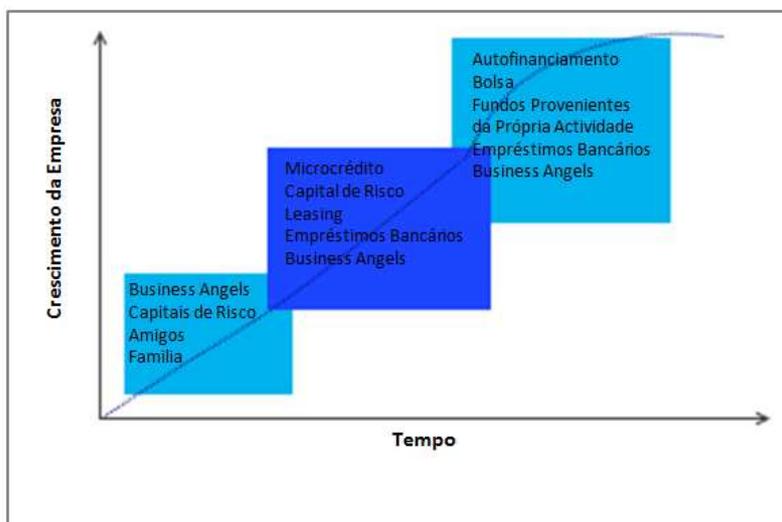


Figura 6 - Fontes de financiamento de acordo com a fase de crescimento da empresa (Fonte: Silva, 2007)

### 2.2.3. Variáveis de Análise dos Bancos para Concessão de Crédito às PME

O sector financeiro é fundamental para a eficiente alocação de recursos na economia (Singh, Stone e Suda, 2015) através da dinâmica entre o dinheiro que emprestam e os recursos que captam (Paula, 2014).

Desde muito cedo foi reiterada a necessidade de supervisão bancária como instrumento chave para assegurar a estabilidade da moeda e do sistema financeiro, tentando tornar o mercado bancário confiável (Freitas, 2005). A união bancária assenta em 3 pilares: a supervisão; o mecanismo único de resolução; e o fundo de garantia de depósitos (APB, 2015).

A análise das variáveis e rácios contabilístico-financeiros, como a autonomia financeira, a solvabilidade e a liquidez, permitem avaliar a saúde financeira da empresa para prever possíveis incumprimentos (Costa, 2001). A evolução da banca, levou à adoção de modelos de previsão de insolvência para apoiar as técnicas estatísticas, como Modelo de Altman (1968) conhecido por Z-score. O principal objetivo é reduzir a assimetria de informação sobre o risco dos devedores, pois quanto menor a notação atribuída, maior o risco de crédito, e maior será a taxa remuneratória exigida pelo investidor (Silva, Mota, Queirós e Pereira, 2013).

Os modelos de *scoring* de crédito (OCDE, 2006) e as notações de *Ratings* internos são atribuídos pelos bancos mediante informação quantitativa e qualitativa, recolhida junto de várias entidades e junto dos clientes (Silva et al., 2013). Os elementos contabilísticos transmitem quantitativamente o comportamento financeiro da empresa na sua atividade (Lopes, 2014) e as informações qualitativas emitem sinais sobre as características dos devedores (Ferreira, 2014). Normalmente esta componente é formada por questões sobre a empresa e os sócios, no que se refere à capacidade de gestão, por isso os donos de empresas insolventes vêm muitas vezes a sua oportunidade de começar de novo recusada pelo banco (FMI, 2014).

Cerca de 40% das empresas portuguesas que detêm empréstimos bancários não criam rendimentos de exploração suficientes para cumprir as obrigações perante os bancos, correndo um elevado risco de num futuro próximo não conseguirem cumprir os encargos com os créditos (FMI, 2014).

Num mercado bancário que necessita de aumentar as receitas deixado de centrar-se apenas nas taxas de juros e apostando nas comissões associadas aos serviços (OCDE, 2006), os bancos têm um elevado poder negocial junto das PME. Solicitam normalmente um leque de outros serviços financeiros lucrativos e contactos network importantes para o crescimento de captação de novos clientes (colaboradores, fornecedores e clientes) (Elyasiani e Goldberg, 2004).

As tipologias de financiamento apresentadas pelos bancos podem ser demasiado simplistas negligenciando a cadeia de pagamentos (Berger e Udell, 2006). Importância redobrada terá o gestor bancário que deve obter informação para o ajuste da linha de crédito às necessidades do cliente (Lavayssière, Nicastro, e Desmarès, 2010).

Para servirem as PME de forma eficaz os bancos têm recorrido à segmentação de clientes com criação de departamentos especializados nos produtos financeiros adequados a cada tipo de cliente (Beck, Demirgüç-Kunt, e Pería, 2008). Face à rendibilidade ajustada ao risco, para o IAPMEI (2015a) existem regras básicas de relacionamento bancário que se dividem em dois momentos, o início da relação negocial e o seu dia-a-dia.

## 2.3. Relacionamento Bancário no Acesso a Financiamento das PME

### 2.3.1. Empréstimo Relacional vs Empréstimo Transacional

As tecnologias de empréstimo incluem diversas técnicas de transação e empréstimos relacionais (Berger e Udell, 2006), que têm efeitos importantes na disponibilidade de crédito para as PME.

Os empréstimos baseados em transações são mais utilizados pelas grandes empresas por estas deterem maior grau de transparência e são aprovados face à *hard information*, uma vez que apontam para a descontinuidade dos relacionamentos (Degryse e Cayseele, 2000) (Boot, 2000). Durante a avaliação de crédito, os bancos solicitarem informações financeiras específicas e garantias que sustentem a decisão sobre a concessão (Elyasiani e Goldberg, 2004). Para Cole (1998), o empréstimo transacional é concedido numa perspetiva de curto prazo não proporcionando qualquer tipo de reputação.

O empréstimo relacional, mais direcionado para as PME, é concedido com base na relação entre a empresa e instituição bancária (Berger e Udell, 2002), o que pode facilitar o acesso ao crédito face à informação privilegiada, ou seja, a *soft information* recolhida nas interações da empresa com o gestor bancário (Elyasiani e Goldberg, 2004). Atribui-se ênfase na relação gestor-PME, quando existe pouca rotatividade dos gestores tendencialmente há mais e melhor informação (Uchida, Udell, e Yamori, 2012).

No entanto, Berger e Udell (2006) defendem a existência de técnicas de transações, incluindo as *arm's length*, para os bancos utilizarem na PME, como leasing e o factoring. Transações financeiras *arm's length*, pressupõem a descontinuidade da relação valorizando a informação financeira (*hard information*) (Cole, 1998) (Degryse e Cayseele, 2000).

Os bancos utilizam diferentes tecnologias de empréstimo relacional e transacional para financiarem as PME (Beck, Demirgüç-Kunt e Pería, 2010). Apesar dos empréstimos baseados em transações serem mais rentáveis para a banca (Beck, Degryse e Haas, 2014).

### 2.3.2. Caracterização da Relação Banca-PME

Boot e Thakor (1994) definiram a relação bancária como a prestação de serviços financeiros por um banco que investe na obtenção de informação através da interação com

o cliente. Numa simbiose relacional, o banco deve recolher dados qualitativos e confidenciais para adequar os produtos e serviços ao perfil da PME (Harhoff e Körtling, 1998).

A relação bancária estabelecida pode ser exclusiva ou múltipla conforme o número de bancos onde a empresa tem conta. No entanto, a literatura é ambígua nos benefícios desta opção. Alguns autores, (Petersen e Rajan, 1994) (Cole, 1998), defendem que uma relação de exclusividade prevê canais estreitos de informação sobre o negócio diminuindo a assimetria de informação. Isto permite custos mais reduzidos (Blackwell e Winters, 1997) e maior disponibilidade de crédito (Harhoff e Körtling, 1998) (Cotugno, Monferrà, e Sampagnaro, 2013).

Outros autores tomam posições contrárias afirmando que a manutenção de relações múltiplas permite a mitigação das restrições de financiamento (Shikimi, 2011) e têm mais benefícios no preço do financiamento pelo efeito da concorrência (Bonfim, Dai, e Franco, 2009).

Um único relacionamento é mais presente nas PME pela dificuldade (Matias, Serrasqueiro, e Costa, 2010), aumentando o nível de compromisso e a manutenção de muitos produtos (Yang, 2006). À medida que a empresa cresce existe a necessidade de diversificar as relações (Petersen e Rajan, 1995), tentando proteger-se do poder do monopólio dos bancos e diversificando o risco.

### **2.3.3. Dimensões da Relação Banca-PME no Acesso ao Financiamento**

O grau de intensidade da relação Banco-PME pode ser medido pelas dimensões da relação bancária (Matias et al., 2010), tais como a duração do relacionamento, a concentração de empréstimos num único banco e a extensão de produtos (Petersen e Rajan, 1994 e 1995) (Berger e Udell, 1995 e 1998).

Os bancos cobram taxas de juros mais elevadas no início da relação por não conseguirem quantificar o risco da operação, contudo ao longo do tempo existe mais conhecimento sobre o ciclo de atividade da PME aumentando a reputação e o compromisso (Yang, 2006). A duração do relacionamento influencia a possibilidade de aumentar o montante de financiamento (Harhoff e Körtling, 1998), e as provas de êxito permitem usufruir de melhores condições (preço e garantias) (Petersen e Rajan, 1995) (Berger e Udell, 1995).

A concentração de empréstimos num único banco pode surgir por vários fatores estratégicos da empresa ou pela oferta apresentada pelo banco, o que permite aumentar os padrões de confiança e a ligação Banco-PME. Normalmente os custos das transações, créditos e outros serviços reduzem pela dispersão do produto bancário (Auria, Foglia e Reedtz, 1999) e existe maior limite de crédito (Matias, 2006). O excesso de fidelização ou exposição do Banco nas responsabilidades da empresa pode favorecer a decisão (Behr, Entzian, e Güttler, 2011), em situações de expansão ou mesmo de dificuldades (Gambini e Zazzaro, 2013).

Contrapondo, outros estudos revelam que o relacionamento de maior duração e mais concentrado aumenta o monopólio do banco aumentando as taxas de juro (Cánovas e Solano, 2006) e as garantias (Machauer e Weber, 1998). Berger e Udell (2002) e Beck, Demirgüç-Kunt e Maksimovic (2003) evidenciam que a concentração bancária reduz o crédito às PME.

A extensão da relação é definida pelo número de produtos/serviços que a empresa tem num banco, como depósitos, seguros, meios de pagamento e transações realizadas a fornecedores e recebimentos, o que dá informação sobre os ciclos de atividade e capacidade de reembolso (Ongena e Smith, 2000). Para Petersen e Rajan (1994) e Cole (1998) apesar de facilitar o acesso ao crédito não influencia as taxas de juros. Em oposição, Degryse e Cayseele (2000) afirmam que existe redução de taxas de juros, mas aumenta o pedido de garantias. As empresas mais fidelizadas (maior número de produtos) tornam-se mais rentável para o banco e podem beneficiar de mais vantagens (Silva e Braga, 2014), por isso, a diversificação de instituição financeiras torna a empresa menos valiosa e apetecível (Cole, 1998).

Para Berger e Black (2011), a longevidade, profundidade e exclusividade são três fatores que formam um triângulo interativo que condiciona a relação e influenciar a decisão de crédito.

#### **2.3.4. Outro Elementos que Influenciam o Relacionamento Bancário**

O relacionamento Banca-PME influencia o acesso ao financiamento, no entanto esta relação depende de algumas das características dos intervenientes (empresa, banco e mercado) (Hanley e O'Donohoe, 2009).

A idade e dimensão da empresa são características diretamente relacionadas com a reputação, pois quanto mais tempo tiver a PME maior será o seu portefólio de informação

o que facilitará a análise de crédito (Petersen e Rajan, 1995). Tal como a experiência dos proprietários acumulada ao longo do tempo de gestão da empresa que, quando bem sucedida, pode auxiliar a aceitação de crédito (Diamond, 1991).

Uma estratégia de negócio que preveja a elaboração de relatórios, projetos de negócios, previsões de vendas e custos, diminui a opacidade da informação criando uma percepção de elevada qualidade da empresa (Ongena e Smith, 2000). O banco também avalia a qualidade da empresa pelas certificações *ISO* adquiridas ao longo da atividade da PME. Estas certificações vão além da padronização de procedimentos, fazem parte da estratégia organizacional e tornam-se mecanismos de vantagem competitiva (OCDE, 2014b).

Para Yang (2006), também o tipo de negócios é relevante para a análise, no sentido em que quanto mais ativo intangível tem a empresa mais difícil é a sua avaliação. O sector de atividade determinará o risco do negócio permitindo prever os ciclos de pagamentos/recebimentos e a liquidez disponível para cumprir as responsabilidades.

As características do cliente influenciam a decisão sobre o empréstimo, mas os fatores internos e a estrutura organizacional do banco também terão impacto (Pezzetti, 2004). Os bancos também esperam aumentar a sua reputação junto do mercado, quando anunciam que são financiadores de determinada empresa tentando conquistar novos clientes (Billet, Flannery e Garfinkel, 1995).

Para Petersen e Rajan (2002), a proximidade geográfica valoriza a relação o que se reflete na redução das taxas de juro, uma vez que, a recolha de informação e verificação da operacionalização do negócio é acompanhada de perto. Contrapondo estas ideias, Degryse e Ongena (2005) afirmam a influência da distância no acesso ao crédito ainda são mínimas. O que vai ao encontro do estudo de Cruz (2014), que revela que as PME não têm a percepção que a proximidade física da empresa aos bancos, seja tão importante face a outras características.

A dimensão do banco terá influência negativa no relacionamento do banco com a PME, pois bancos grandes são mais aptos a empresas mais transparentes (Berger, Klapper, Peria, e Zaidi, 2008) financiando através de empréstimos transacionais (Stein, 2002). A estrutura organizacional mais complexa e com mais níveis de decisão, para Alessandrini, Presbitero e Zazzaro (2009) aumentam os constrangimentos financeiros em especial para as PME. Pode assim concluir-se que existe um impacto negativo da distância na

disponibilidade de crédito por dificultar a transmissão de informação “soft” (Cotugno et al., 2013).

Conforme no estudo de Berh, Entzian e Güttler (2011), os tomadores de crédito mais opacos são as PME. Por isso, o gestor de conta tem o papel de interlocutor no processo relacional, destacando-se outras atividades de apoio à gestão, como o aconselhamento nas várias fases da empresa. No entanto, o banco pode ter apenas uma relação de crédito com a PME com base nos métodos de avaliação de risco (De La Torre, Pería e Schmukler, 2010).

O mercado bancário é composto por diversos elementos que podem influenciar o acesso ao financiamento das PME tendo sofrido muitas alterações nas últimas décadas face a uma série de restrições de natureza macroeconómica (OCDE, 2006). Como por exemplo as restrições de crédito aos bancos, pois quando estes têm dificuldades de liquidez e enfrentam barreiras no financiamento externo, o crédito às empresas é efectuado negativamente (Farinha e Félix, 2015).

De notar a redução de bancos de pequenas dimensões, que por norma seriam mais hábeis na recolha de *soft information* e, por isso, mais propícios a ter como clientes as PME. Um mercado mais concentrado poderá valorizar a relação Banca-PME ao diminuir os problemas de agência (Guzman, 2000). Num mercado menos competitivo que os bancos valorizam o relacionamento com as empresas, pois a informação tende a não se dispersar gerando maiores ganhos ao longo da relação (Petersen e Rajan, 1995).

A concorrência permite às PME uma maior negociação das condições contratuais dos financiamentos com a redução de taxas (Blackwell e Winters, 2000) mas para que as operações se tornem rentáveis aos bancos existe a tendência para o *cross-selling*, a obtenção de produtos que visem o aumento do produto bancário num cliente.

Assim sendo, e apesar das influências de diversos fatores apresentados, quando a relação Banca-PME é intensa existe a tendência para as taxas de juros e as garantias solicitadas aos pedidos de crédito serem mais reduzidas (Berger e Udell, 1995).

### **2.3.5. Impacto do Relacionamento Bancário - Custos e Benefícios**

A relação Banca-PME apenas será uma mais-valia económica se o valor criado for positivo, pelo que para isso os benefícios devem exceder os custos. O relacionamento

bancário pode mitigar muitos problemas de assimetria de informação que muitas vezes são responsáveis pelas dificuldades do acesso a crédito das PME, por isso um dos maiores benefícios do relacionamento bancário é a possibilidade da PME aceder a financiamento.

A troca de informação privada e exclusiva num ambiente confidencial reduz as assimetrias de informação e diminui os custos dos bancos ao evitar o recurso a outras fontes, tornando-se uma vantagem tanto para a empresa como para o banco. Facilita o controlo dos clientes e conseqüentemente reduz a necessidade de monitorização facilitando o acompanhamento da evolução da empresa (Boot, 2000). Permite uma maior disponibilidade de crédito mesmo que a empresa acesse períodos de crise (Auria et al., 1999) e uma menor taxa de juros (Petersen e Rajan, 1994).

A flexibilidade contratual é outro dos benefícios originados pela cumplicidade advinda das relações por facilitar a renegociação dos contratos (Boot, 2000) ou mesmo a introdução/exclusão de cláusulas específicas de acordo com o pedido do cliente por forma a evitar a erosão do cliente.

Reputação, sem dúvida o maior dos benefícios, pois afeta positivamente a posição da empresa no mercado financeiro (Hoshi, Kashvav e Scharfstein 1990) tornando-se uma vantagem para as empresas no acesso ao financiamento. Conforme refere Diamond (1991), à medida que a reputação aumenta os riscos morais diminuem proporcionando a diminuição de custos e taxas de juros.

Existem custos e riscos associados aos relacionamentos bancários para ambos os intervenientes, conforme refere Degryse e Cayseele (2000). Os relacionamentos exclusivos expõem os mutuários a rendas monopolistas com taxas de juros elevadas face à detenção de informação privilegiada, para Boot (2000) isto representa “hold up problem”. Este constrangimento pode ser evitado a partir de relações múltiplas (Ongena e Smith, 2000), pois a concorrência entre credores permite aceder a melhores condições contratuais.

A relação de exclusividade pode penalizar a empresa caso o banco pretenda obter uma maior receita com os créditos concedidos alterando as condições contratadas (aumento de taxas e comissões). No entanto, a troca de banco proporciona às empresas perda de tempo e conseqüente perda de focalização no negócio.

Berger e Udell (1998), referem ainda que a empresa que veja o seu pedido de financiamento recusado pelo único banco com que trabalha corre um risco de reputação muito elevado porque reporta um sinal negativo para o mercado.

O banco também corre riscos durante o relacionamento, sendo o mais comum o “soft budgeting constraints”, que ocorre sempre que os limites orçamentais são ultrapassados a fim de evitar quebras de confiança ou mesmo incumprimentos pela empresa. Isto acontece quando um cliente recorre ao banco para se refinarçar, e mesmo que esteja em situação de dificuldade e para que não passe a incumprir, o banco tem a tendência a aumentar os montantes de financiamento concedido (Boot, 2000). Este comportamento pode levar a empresa a ter uma perceção errada do seu pedido ter sido facilmente concedido e por isso ter menor empenho no cumprimento das suas responsabilidades. O relacionamento de proximidade pode levar o banco a financiar montantes superiores aqueles que o risco ou os meios libertos permite, aumentando as possibilidades de não ter capacidade para cumprir o serviço da dívida. A solução para evitar estes custos passa por afetar colaterais às operações de crédito da empresa, passando a existir uma medida de salvaguarda para o banco em caso da empresa não cumprir as suas responsabilidades (Matias et al., 2010).

## **2.4. Resumo da Revisão de Literatura**

|                          | Subcapítulo   | Principal Ideia/ Conclusão   | Autor/es   |
|--------------------------|---|--|--|
| <b>PME</b>               | <b>Caracterização de PME</b>  | As PME são responsáveis pela maioria da criação líquida de empregos em países da OCDE e fazem importantes contribuições para o crescimento económico.  | (OCDE, 2006)   |
|                          |   | Definição oficial para PME e uma categorização em micro, pequena ou média empresa conforme a sua dimensão (n.º colaboradores efetivos, volume de negócios/ balanço total anual). Decreto Lei n.º 372/2007, de 6 de Novembro  | (IAPMEI, 2015b)  |
| <b>PME</b>               | <b>Principais dificuldades das PME</b>                                  | Carga administrativa e regulamentação excessiva; Acesso ao financiamento; Fiscalidade (impostos), conforme identifica SBA.   | (Comissão Europeia, 2008)  |
|                          |   | Níveis elevados de burocracia e os atrasos nos pagamentos dos clientes.<br>Encontrar clientes; Competição; Acesso a financiamento; Custo de produção ou trabalho; Disponibilidade de empregos qualificados e gestores experientes, regulação.  | (From Friends, 2010)<br>(BCE, 2014b)   |
| <b>Financiamento PME</b> |   | O acesso às fontes de financiamento das PME varia ao longo do ciclo de vida da empresa e tendo em conta a experiência dos gestores.  | (Walker, 1989); (Silva, 2007) e (Vos et al., 2007)   |
|                          | <b>Dificuldades no acesso a financiamento bancário das PME</b>          | A opacidade de informação das PME influencia negativamente o acesso a crédito. Os gestores bancários detêm informação exclusiva sobre os projetos e características da empresa que não partilham. (assimetria de informação).<br>Tornar as medidas existentes mais fáceis de obter; Incentivos fiscais; garantias e financiamento; Serviço de suporte ao negócio; Medidas para facilitar investimento de líquidos; Crédito de exportação<br>Necessidade de garantias; Taxas de juros elevadas; Excesso de burocracia; Longo tempo de espera na decisão.  | (Berger e Udell, 1995) e (Fainha e Félix, 2015)<br>(SAFE, 2014)  |
|                          | <b>Tipos de Financiamento dirigido às PME</b>                           | As empresas têm acesso a dois tipos de financiamento quanto à origem dos capitais, o interno e o externo, dependendo da estratégia ou recursos dos empresários.  | (Berger e Udell, 1998)   |
|                          | <b>Variáveis de análise dos Bancos para concessão de crédito às PME</b> | Modelo de Z-score continua a ser muito utilizado pela economia e gestão de empresas como o indicador de falência que pode ser utilizado para apurar a saúde financeira de uma empresa.<br>Para reduzir os problemas de assimetria de informação, os bancos recorrem a modelos de scoring de crédito (Rating da empresa é composto por critérios quantitativos e qualitativos)<br>Análise de três componentes: a percepção de risco e custo de financiamento, restrições ao balanço e competição no sector.   | (Altman, 1968)<br>(OCDE, 2006) e (Lopes, 2014)<br>(BCE, 2014a)   |
|                          |   |  |  |
| <b>Relação Banca-PME</b> | <b>Emp. Relacional vs Emp. Transaccional</b>                            | Empréstimos baseados em transações são aprovados com base em hard information (demonstrações financeiras), levando à descontinuidade das relações e assentando em transações operacionais.<br>Empréstimo relacional é concedido com base na relação estabelecida entre a empresa e a instituição bancária baseada na soft information recolhida durante as diversas interações.<br>Uma relação de exclusividade prevê canais estreitos de informação sobre o negócio e sobre as características das empresas diminuindo a assimetria de informação e facilitando o acesso a crédito.   | (Degryse e Caysele, 2000); (Duck, 2000); (Elyasiani e Goldberg, 2004) e (Berger e Udell, 2006)<br>(Berger e Udell, 2002); (Elyasiani e Goldberg, 2004) e (Uralda et al., 2002)   |
|                          | <b>Caracterização da relação Banca-PME</b>                              | Relações múltiplas permitem a mitigação das restrições de financiamento, aumento poder negocial da empresa e combater o perigo de insolvência do banco.  | (Peterson e Rajan, 1994); (Cole, 1998); (Yang, 2006) e (Congigno et al., 2013)<br>(Peterson e Rajan, 1995); (Bonfim, Dai, e Franco, 2009) e (Sikilimi, 2011)   |
|                          | <b>Dimensões da relação Banca-PME</b>                                   | A duração do relacionamento influencia o montante de financiamento, mas também à redução das taxas de juros e garantias.<br>A concentração de empréstimos num único banco aumenta a relação Banca-PME o que permite a obtenção do menor prêmio de risco no acesso a financiamento.<br>Níveis de diferentes produtos/serviços de informação no banco sobre a capacidade da empresa, podendo facilitar o acesso e as condições de crédito.   | (Berger e Udell, 1995); (Peterson e Rajan, 1995); (Hartnett e Karing, 1998); (Yang, 2006)<br>(Auria et al., 1999); (Berger e Udell, 2002); (Fainha et al., 2011) e (Gambini e Zazzaro, 2013)<br>(Peterson e Rajan, 1994); (Cole, 1998) e (Degryse e Caysele, 2000) |
|                          | <b>Outro elementos que influenciam o relacionamento bancário</b>        | Empresa: Tipo de negócio é relevante para a análise, no sentido em que quanto mais ativo intangível tem a empresa mais difícil a sua avaliação. Mas outras características das PME como idade, dimensão, experiência e qualidade podem influenciar a relação.<br>Banco: A proximidade geográfica da PME ao Banco valoriza a relação, uma vez que a recolha de informação e verificação da operacionalização dos negócios é mais fácil, podendo ajudar na decisão das operações de crédito. Outros variáveis como o tamanho e propriedade do banco também podem influenciar o relacionamento.<br>Mercado: Para além dos factores macroeconómicos, a concorrência e competitividade dos bancos permite uma maior negociação de PME nas condições contratuais dos financiamentos. | (Diamond, 1991); (Yang, 2006)<br>(Bilal et al., 1995); (Peterson e Rajan, 1995) e (OCDE, 2014)<br>(Alessandrini et al, 2008); (Congigno et al, 2013); (Cruz, 2014) e (Peterson e Rajan, 2002)  |
|                          | <b>Custos e Benefícios</b>  | O maior benefício da relação banca-PME é a reputação pois afecta positivamente a posição da empresa no mercado financeiro e comercial.<br>Os relacionamentos exclusivos expõem os mutuários a rendas monopolistas com taxas de juros elevadas face à detenção de informação privilegiada, "hold up problem"; O banco também pode correr riscos, sendo o mais comum o de "soft budgeting constraints" que ocorre sempre que os limites orçamentais são ultrapassados a fim de evitar quebras de confiança ou mesmo incumprimentos pela empresa.   | (Diamond, 1991) e (Berger e Udell, 2008)<br>(Boot, 2000); (Degryse e Caysele, 2000) e (Ongena e Smith, 2000)   |
|                          |   |  |  |
|                          |   |  |  |

Figura 7 – Revisão de Literatura  
(Fonte: Elaboração Própria)

## **Capítulo III – O Estudo Empírico**

### **3.1. Objetivos**

Na literatura são frequentes as referências à relevância das relações criadas das PME com as instituições financeiras como um elemento fundamental ao acesso a crédito. É neste enquadramento que surge a pergunta de partida deste estudo: “Qual a influência do relacionamento bancário no acesso ao financiamento das PME?”.

O objetivo deste trabalho de investigação é determinar os fatores relevantes no relacionamento Banca-PME e, a partir dessa determinação, criar um conjunto de orientações de apoio às PME para guiar o comportamento dos representantes destas empresas durante o desenvolvimento da relação Banca-PME obtendo maiores níveis de aceitação nos seus pedidos de financiamento externo, em específico o bancário.

Face ao papel impulsionador e cariz participativo do IAPMEI no apoio às PME, contou-se com a colaboração daquele Instituto na operacionalização deste estudo.

### **3.2. Tipo de Estudo de Investigação**

A escolha do tipo de estudo de investigação depende da natureza do problema (Diehl, 2004). Tudo o que pode ser mensurado em números utiliza-se as técnicas estatísticas mediante uma abordagem quantitativa (Ramos, Ramos e Busnello, 2005).

Nesta dissertação, foi utilizado o estudo quantitativo através do método comparativo e do método correlacional (ou não experimental) por amostragem. O método comparativo parte dos efeitos observados para descobrir a causa do problema e o método correlacional pretende medir o grau de associação entre duas ou mais variáveis quantitativas (Reto e Nunes, 1999).

Marôco (2014) afirma que nestes tipos de estudos o investigador não tem qualquer controlo ou intervenção sobre as variáveis estudadas, limita-se a obter a informação sobre a população do estudo a partir de uma amostra representativa.

### **3.3. Metodologia**

A metodologia utilizada num estudo de investigação quantitativo é orientada para os resultados (Carmo e Ferreira, 1998) e pressupõem um processo sistemático de análise de dados quantificáveis recolhidos através de instrumentos estatísticos (Fortin, 1999). Neste estudo, para a recolha de dados foi utilizado o inquérito através de um questionário *online* para averiguar a perceção das PME no que se refere à influência do relacionamento

bancário no acesso ao financiamento. A partir deste obteve-se toda a informação necessária para posteriormente efetuar o tratamento estatístico através do *software SPSS Statistics*.

### 3.3.1. Questionário

A construção do questionário teve por base a revisão de literatura, e outros estudos, nomeadamente, os de Petersen e Rajan (1994, 1995); Berger e Udell (1995 e 2002); Cánovas e Solano (2008); Cruz (2014); e Lopes (2014). Teve-se ainda por base alguns dos princípios básicos para a elaboração de questionários inumerados por Johnson e Cristensen (2012), como o uso de uma linguagem natural e familiar à população-alvo e que o preenchimento fácil e rápido pelo inquirido.

Para algumas questões optou-se por uma escala de medida quantitativa (como por exemplo: o número empregados) e outras questões com uma escala de medida nominal (como por exemplo: sector de atividade). Mas na maioria das questões, os inqueridos tinham de escolher ou ordenar a opção ou as opções mais adequadas às suas opiniões (escala de medida ordinal).

Terminada a elaboração do questionário verificou-se a sua divisão em 2 secções: 6 perguntas demográficas para caracterização da amostra e 15 perguntas para averiguar a perceção dos inquiridos sobre as variáveis em estudo.

A fim de averiguar a validade e facilidade de preenchimento do questionário foram aplicados inquéritos, em versão papel, a uma amostra-teste composta por 6 pessoas (2 bancários, 2 não bancários e 2 gerentes de PME). Além do preenchimento, foi pedido que identificassem dificuldades e sugestões às questões, às opções de resposta e à estrutura do questionário. Após a análise das respostas e sugestões efetuaram-se algumas alterações de construção frásica e ajustes na estrutura do questionário.

Posteriormente, o questionário foi transcrito da versão papel para a versão *Google Forms*, para se efetuar a recolha e contabilização das respostas mais eficazmente garantindo a confidencialidade dos inquiridos.

Segundo Johnson e Cristensen (2012) o investigador deve testar o questionário a indivíduos com características semelhantes à população-alvo e reformulá-lo até que funcione. Procedeu-se ao pré-teste com a distribuição por email dos questionários a uma amostra de conveniência composta por 10 empresas para averiguar a validade das questões. Foram detetados alguns problemas no preenchimento das respostas, no que se refere à

obrigatoriedade de algumas respostas por parte dos inquiridos. Estes problemas de precedência foram corrigidos e afinadas pequenas gralhas de estruturação do questionário.

Após os testes, o questionário ficou pronto para a distribuição e implementação à amostra de PME portuguesas, para tal foi feito um pequeno texto de contextualização e apresentação do estudo identificando a autora, o orientador e a faculdade (Anexo I- Questionário).

### **3.3.2. Amostra**

A amostra tem como corpo uma fração da população delineada na pesquisa (Dalfovo, Silveira e Lana, 1980). Em Portugal, no ano 2015, existiam 1.127.317 empresas conforme os dados do INE (2016), Neste estudo exclui-se a partida o interesse pelas grandes empresas por se considerar que conseguem mais facilmente ter acesso a fontes de financiamento alternativas ao crédito bancário, logo a população teórica desta investigação são as PME portuguesas.

Prendia-se analisar uma amostra de empresas PME, para tal contou-se com a base de dados das empresas certificadas pelo IAPMEI. Atendendo à forma de registo da base de dados do IAPMEI, e para não se excluir empresas antes da implementação dos métodos de amostragem, deve-se que criar 2 sub-grupos: PME e PME Líder. Conforme os dados do IAPMEI, em 2015, o número total de empresas certificadas como PME é de 362.415 e PME Líder é de 7.271 (sem duplicação de empresas) (IAPMEI, 2016), sendo esta a população alvo do estudo.

Optou-se por implementar a teoria da amostragem aleatória por multi-etapas, por utilizar-se mais que um método de amostragem aleatório. Segundo Trochim (2000), este processo de amostragem permite que as conclusões sejam generalizadas para a população teórica e que a amostra seja representativa das populações alvo do estudo.

Tendo em conta que pretendíamos uma amostra aleatória e heterogénea, para assegurar a fiabilidade dos dados, foram estabelecidos um conjunto de critérios de exclusão e seleção aplicados à população alvo para constituir a amostra do estudo.

Foram excluídas as empresas com um colaborador (Unipessoal) e em início de atividade (Start-up) porque têm características e necessidades de financiamento muito específicas comparativamente com as restantes PME já instaladas no mercado.

Como se pretendia que a amostra fosse variada, no que se refere ao sector de atividade, localização, dimensão e autonomia financeira, não foram colocadas restrições

nestas características. E que fosse selecionada de forma aleatória, optou-se por um critério baseado nos algarismos do NIFC. Com a colaboração do IAPMEI, selecionou-se das empresas do sub-grupo com certificação PME as que tivessem o número 29 na 5ª e 6ª posição do NIFC e das empresas do sub-grupo com certificação PME Líder as que tivessem o número 9 na 6ª posição do NIFC.

Após a seleção resultou uma amostra composta por 1172 PME (480 PME e 692 PME Líder), das quais obtivemos o acesso aos contactos das empresas (endereços de email) para recolha de dados através do questionário.

### **3.3.2. Procedimentos**

Validado o questionário e selecionada a amostra, procedeu-se à distribuição através de um *email* explicativo com a inserção de link do questionário à amostra (1172 PME), foram feitos 4 envios, a fim de obter o máximo de empresas a colaborar.

No primeiro envio foi dado o prazo de 10 dias para responder e obteve-se apenas o total de 33 respostas (11 PME e 22 PME Líder).

Nos seguintes envios pretendia-se obter as respostas das empresas que não tinham respondido anteriormente, mas como foi necessário garantir a confidencialidade das empresas, não tivemos forma de distinguir quem não tinha respondido o questionário. Assim, efetuou-se o envio nas fases seguintes sempre à totalidade da amostra (1172 PME) frisando que seria apenas para quem não tinha respondido nas fases anteriores.

O segundo envio, tinha o prazo de 14 dias para responder e obteve-se mais 14 respostas, totalizando 47 empresas que procederam ao questionário. O terceiro envio, contava com 8 dias de possibilidade para aceder ao questionário e teve-se apenas mais 4 respostas (total de resposta 51). No último, e quarto envio do questionário obteve-se mais 14 respostas de empresas que participaram num prazo de 5 dias.

Durante as fases de distribuição foram detectadas falhas no envio dos *email*. Dos 1172 *email* enviados 196 nunca foram recebidos pelas empresas, por endereços inexistentes (148), porque estavam cheios (36) ou por outras falhas não identificadas (12). Assim, só 976 empresas tiveram acesso ao questionário (população alvo).

Obteve-se uma taxa de resposta total de 6,67%, resultando assim numa amostra de 65 PME (22 PME e 43 PME Líder). Estas respostas foram armazenadas na base de dados em Excel gerada pelo *Google Forms*, posteriormente foram tratadas e transferidas para o *software SPSS Statistics* e efetuou-se o tratamento estatístico.

### 3.3. Variáveis

McCall (1998, citado por Marôco, 2014) classifica as variáveis estatísticas em variáveis qualitativas e quantitativas. Neste estudo, a escolha das variáveis de investigação foi feita com base na revisão de literatura e são qualitativas por serem medidas em classes discretas exaustivas e mutuamente exclusivas. Algumas são nominais (não é possível a ordenação) e outras são ordinais (é possível ordenação).

A Figura 8 espelha as variáveis em estudo e identifica as questões onde são recolhidos dados.

|  | Variável do estudo                                  | Questão               |
|--|---|-----------------------|
| Caracterização da relação PME-Banca<br>(Tipo de relação)                       | Relação exclusiva                                   | 2.1                   |
|  | Relação múltipla                                    | 2.2                   |
| Dimensões da relação Banca-PME<br>(avaliar intensidade e a solidez da relação) | Duração da relação                                  | 2.10; 2.11; 2.13      |
|  | Concentração de empréstimos num único banco         | 2.12                  |
|  | Equipamento do cliente/ grupo (extensão da relação) | 2.9; 2.10; 2.14; 2.15 |
| Empresa<br>(características da PME que influenciam no acesso a financiamento)  | Idade   | 1.1                   |
|  | Dimensão  | 1.2                   |
|  | Experiência dos proprietários                       | 2.10                  |
|  | Estratégia dos negócios                             |                       |
|  | Assimetria de informação (prestar informação)       | 2.7; 2.10             |
|  | Qualidade   | 1.4; 1.4.1; 2.10      |
|  | Tipo de negócio (sector de atividade)               | 1.3                   |
| Banco<br>(características banco que influenciam no acesso a financiamento)     | Distância Banco-PME                                 | 2.9                   |
|  | Dimensão do bancário<br>(tamanho)                   | 2.9                   |
|  | Gestor de conta                                     | 2.8; 2.9              |

Figura 8 – Variáveis do Estudo  
(Fonte: Elaboração própria)

## Capítulo IV – Análise e Discussão dos Resultados

A fiabilidade do estudo concentra-se na consistência e estabilidade dos dados, ou seja, se o instrumento utilizado é viável para nova aplicação e caso haja reaplicação, possa garantir que os resultados sejam os mesmos (Marôco, 2014). Face a importância, procede-se ao cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach, retirando previamente algumas questões que baixariam a consistência do estudo mas que não se podiam deixar de fazer no questionário. Foram considerados 21 itens, e verificou-se uma boa consistência interna (0,876), conforme Figura 9.

| Número de Itens | Alfa de Cronbach | Estimativa de fiabilidade |
|-----------------|------------------|---------------------------|
| 21              | 0,876            | Boa                       |

Figura 9 – Coeficiente Alfa de Cronbach  
(Fonte: Elaboração Própria)

Procedeu-se à análise da média das respostas às 6 questões demográficas para caracterizar a amostra de 65 PME.

As empresas amostradas têm heterogeneidade em características como sector de atividade (Anexo II – Figura 19), dimensão (Anexo II – Figura 20), Autonomia financeira (Anexo II – Figura 21), e certificação IAPMEI (Figura 10). Nesta última os resultados demonstram que da amostra das 65 empresas 20 são Micro (31%), 25 são Pequenas (38%), 20 são Médias (31%).

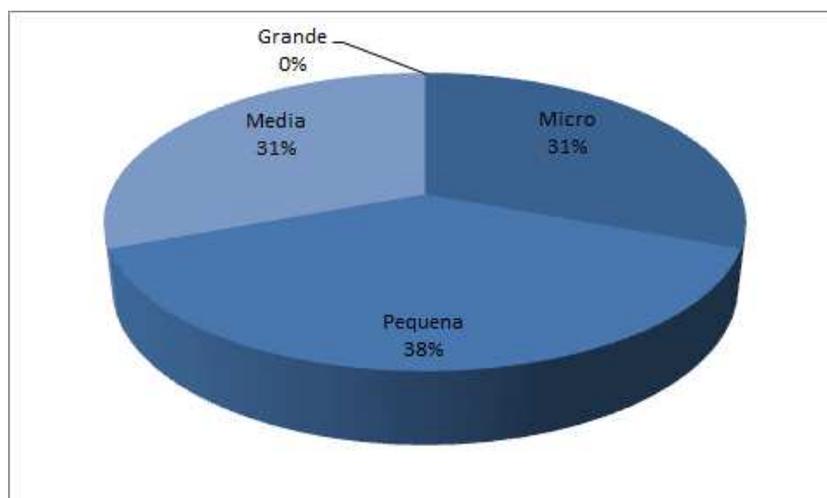


Figura 10 - Q.1.5 - Classificação atribuída pelo IAPMEI quando efectuado o pedido de certificação (Fonte: Elaboração Própria)

Nos critérios de seleção da amostra também estavam incluídas medidas de exclusão de empresas, que se confirmou estarem implementadas, pois não existiam na amostra empresas Start-up (Anexo II – Figura 22), empresas Unipessoais (1 colaborador) (Anexo II – Figura 20), nem grandes empresas (Figura 10).

Perante a análise dos resultados da primeira secção do questionário validaram-se os métodos de amostragem utilizados assegurando a fiabilidade dos dados a fim de possibilitar a generalização dos resultados.

A segunda secção, apresentava 15 perguntas, para averiguar a perceção das empresas sobre a influência do relacionamento banca-PME no acesso ao financiamento, pelo que procedeu-se à análise das médias das respostas.

Face ao objetivo deste estudo, a pergunta 2.3 pretende avaliar a perceção dos inquiridos quanto ao grau de dificuldade para obter financiamento bancário. Observa-se que predominam as opiniões que apontam para a facilidade da obtenção de crédito (38% - Moderado; 32% - Algo fácil; 5% - Muito fácil; 15% - Algo difícil; 9% - Muito difícil e) (Anexo II – Figura 23). Estes resultados não são coincidentes com os obtidos por Cruz (2014) e CE (2008), pois ambos afirmam que a maioria das empresas considera o acesso a financiamento difícil.

Os resultados deste estudo pode estar relacionado com a constituição da amostra, já que 66,15% são PME líderes, ou seja, devem apresentar rácios financeiros mais robustos. E pelo facto de não termos empresas com menos de 2 anos na nossa amostra (star-up), uma vez que, as empresas percecionam que o principal problema da recusa de financiamento é a idade da empresa. Mateus (2004), tinha identificado que uma *start-up* teria mais dificuldades na aceitação dos pedidos de financiamento face à fraca informação contabilística e histórica.

Dos inquiridos 74% nunca tiveram pedidos de financiamento recusados e 26% (17 empresas) já tiveram pedidos de financiamento recusados (Anexo II – Figura 24). Das que tiveram pedidos rejeitados, questionou-se sobre quais os fatores que contribuíram para esse insucesso, sendo a opção mais escolhida a idade da empresa (10 respostas) (Figura 11), o que vai ao encontro do estudo de Mateus (2004), onde a idade da empresa influencia a recusa de crédito face ao curto historial de informação e fraca experiência.

Os inquiridos não percecionam a problemática da assimetria de informação como penalizador na aceitação de crédito, tal como aconteceu no estudo de Cruz (2014). Apesar de na literatura se defender que a dificuldade em fornecer informação é um dos principais motivos da recusa de crédito às PME (Berger e Udell, 1995), (Boot, 2000) e (Farinha e Félix, 2015).

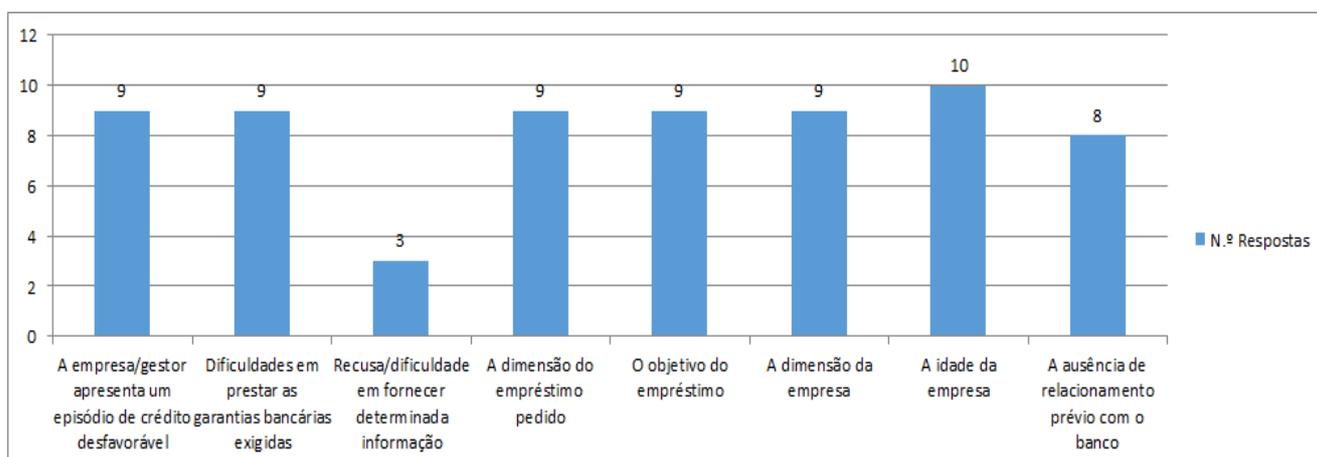


Figura 11 – Q.2.5 - Escolha 4 fatores que considere que mais dificultam o acesso ao financiamento bancário (Fonte: Elaboração Própria)

Berger e Udell (1998) afirmam que a forma mais eficaz dos bancos envolverem os sócios e a empresa no pedido de crédito é solicitando como garantia a livrança subscrita pela empresa com aval pessoal dos sócios. Pretendeu-se saber que tipo de garantias o banco solicita a quando o pedido de financiamento, surgindo assim a questão 2.5. Sendo que as

PME podiam escolher mais que uma opção, obteve-se um total de 142 respostas, das 38% (54 empresas) identificou o pedido de avais pessoais dos sócios e 35% (49 empresas) o pedido de livrança subscrita pela empresa (Anexo II – Figura 25). O estudo de Lopes (2014) tinha revelado em primeiro lugar também o pedido de avais pessoais dos sócios com 66% das 27 respostas obtidas (18 empresas) mas em segundo lugar aparecia a hipoteca sobre terrenos e edifícios com 37% das respostas (10 empresas).

De ressaltar que durante o processo de tratamento dos dados, através do calculo da ANOVA (comparação da variância dentro de duas amostra ou grupos, Marôco (2014), verificou-se, que em algumas questões, existiam diferenças estatisticamente significativas entre as médias das respostas das empresas PME e as PME Líder. Por isso, tornou-se relevante em algumas perguntas a análise dos resultados dos 2 sub-grupos.

Como é o caso da questão 2.1 (com quantos bancos trabalha?), onde o sub-grupo das PME declarou que trabalha em média com 3 bancos (41%) e o sub-grupo das PME Líder mantém, em média, relação com 5 bancos (23%). Segundo os dados obtidos, nenhuma das PME inquirida trabalha só com 1 banco, mas nas PME Líder existem 21% que mantêm uma relação exclusiva apesar de preferirem relações múltiplas (79%) (Figura 12). Estes resultados vão ao encontro dos estudos de Bonfim et al. (2009), que revela que as PME portuguesas mantêm 2 e 3 relações bancárias, e do estudo de Lopes (2014), onde 97% das empresas questionadas afirmaram relacionarem-se com 2 ou mais bancos.

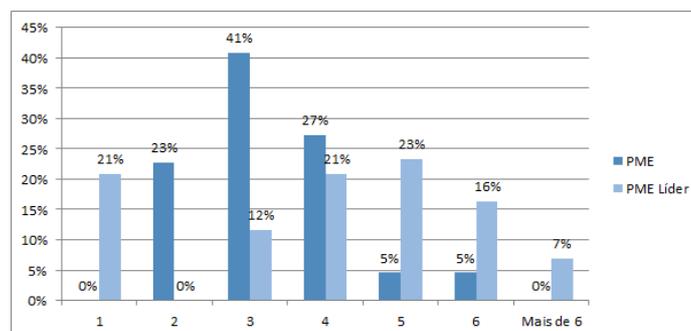


Figura 12 – Q.2.1 - Com quantos bancos se relaciona?  
(Fonte: Elaboração Própria)

Sabendo que as PME detêm principalmente relações múltiplas, pretendeu-se com a pergunta 2.12 (Detêm os seus financiamentos concentrados num único banco), perceber se as empresas optam por deter os créditos em várias entidades financiadoras, onde 83% do total das PME questionadas não têm os seus financiamentos concentrados num único Banco (Anexo II – Figura 26). Bonfim et al., (2009) afirmam que as empresas portuguesas

contraem créditos em três bancos e Lopes (2014) indica que as PME financiam-se maioritariamente em quatro bancos.

Quando correlacionamos os dados desta pergunta (2.12) com aceitação de pedidos de crédito (questão 2.4), verifica-se que a maioria das empresas não tem os créditos concentrados (83%) e apenas 26% já teve pedidos de crédito recusados, então ter créditos dispersos por mais que uma instituição de crédito é um elemento facilitador. Apesar dos resultados desta questão não serem consistentes, vão ao encontro de resultados encontrados anteriormente por outros autores como, Berger e Udell (2002) e Beck et al. (2003), que defendem que as PME que optam pela concentração de créditos vêm os seus pedidos mais facilmente recusados.

Para aferir quais as vantagens de ter vários bancos foi pedido às empresas inquiridas que classificassem numa escala de valor a importância das opções apresentadas (1=menos importante e o 5=mais importante). Conforme Figura 13, a opção mais importante (grau 5) com 42% é a possibilidade de reduzir as taxas de juro cobradas (tal como o estudo de Bonfim et al. (2009)) e a menos importante (grau 1) com 14% a variedade de serviços/produtos oferecidos e diversidade de aconselhamento. Sendo que 45% das inquiridas atribui grau 4 de importância a ter alternativa para escolher com que banco pretende trabalhar.

Face aos resultados da ANOVA para esta questão, foram analisados os resultados dos 2 Sub-grupos em duas opções, no aumento do poder negocial com os bancos (36% PME atribui grau de importância 4 e 49% das PME Líder/grau5) e na possibilidade de conseguir montantes mais elevados de financiamento (das PME 27% atribui grau 2 e 27% atribui grau 4 sendo que 42% das PME Líder/grau 3) (Anexo II – Figura 27 e Figura 28).

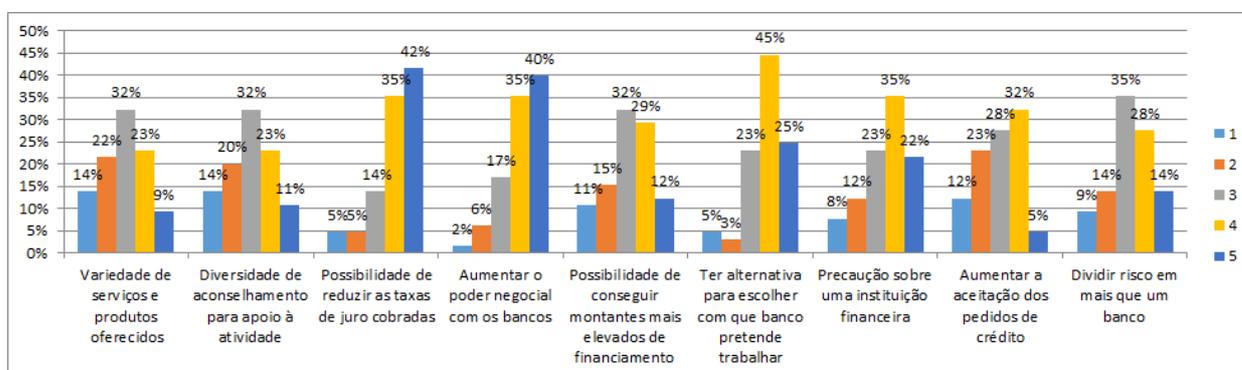


Figura 13 – Q.2.2 - Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? – Amostra total de PME (65 empresas) (Fonte: Elaboração Própria)

Pretendeu-se saber quais as variáveis da relação Banca-PME que as empresas consideram ter mais valor na decisão de acesso a financiamento, para isso, pediu-se às inquiridas que através de uma escala de 1 (menos importante) a 6 (mais importante) classificassem as opções apresentadas na pergunta 2.10. Conforme Figura 14, a variável mais importante (grau 6) é a empresa prestar informação clara sobre os seus projetos e negócios, com 25%, sendo a menos importante (grau 1) a empresa ser certificada por entidades independente (como por exemplo a ISO), com 31%. No entanto, 45% das PME atribuiu grau 4 de importância à manutenção de uma relação longa com a instituição financeira, e 38% à apresentação de projeções financeiras.

Nesta questão temos que analisar os diferentes resultados dos 2 sub-grupos em duas variáveis da relação Banca-PME, nas apresentações regulares de projeções financeiras (32% PME atribuiu grau de importância 3 e 44% PME Líder grau 4) e nas experiências anteriores bem sucedidas por parte dos proprietários (27% PME e 35% PME Líder atribuiu grau 4) (Anexo II – Figura 29 e Figura 30). As experiências bem sucedidas dos proprietários, segundo o estudo de Diamond (1991), podem facilitar a aprovação dos pedidos de financiamento.

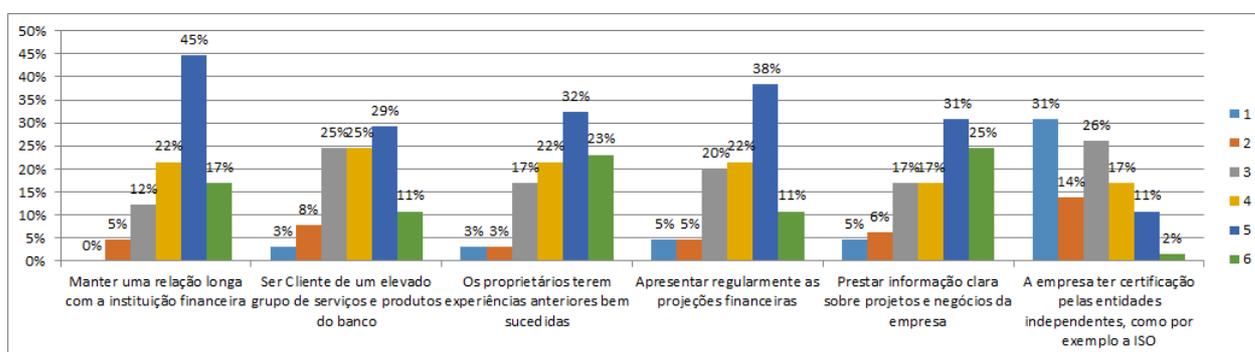


Figura 14 – Q.2.10 - Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento?

(Fonte: Elaboração Própria)

Quando questionadas sobre os anos de relação com o seu banco principal, o total de PME desta amostra prefere manter relações longas: 38% ([10, 20[); 32% ([20, 30[); 17% (<10) e 12% (>= 30 anos) (Anexo II – Figura 31).

Para averiguar a perceção das empresas sobre os benefícios de uma relação duradoura num pedido de financiamento, surge a questão 2.13, onde se pede aos inquiridos para seleccionarem as opções mais relevantes. Foram obtidas 124 respostas, e destas 36,29% (45 empresas) referiram a obtenção de taxas de juro mais favoráveis, seguindo-se com 20,97% (26 empresas) a exigência de garantias bancárias menores (Figura 15).

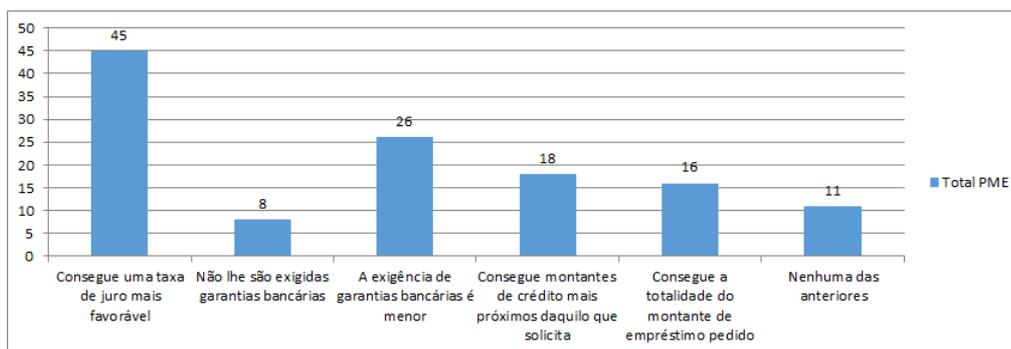


Figura 15 – Q.2.13 - De que forma sente que uma relação bancária duradoura lhe é benéfica no pedido de financiamento? (Fonte: Elaboração Própria)

Apesar do teste de consistência dos resultados a esta questão não nos permitir generalizar o impacto de uma relação duradora no preço e nas garantias, estes dados vão ao encontro do estudo de Cruz (2014). Nele 76,2% das 42 empresas inquiridas sentiram benefícios com uma relação de empréstimo relacional, apontando as taxas de juros mais favoráveis e o pedido mais reduzido de garantias como os principais benefícios. Conforme já tinha sido identificado por Petersen e Rajan (1994), uma relação forte possibilita melhores condições de crédito. Estes dados contrariam os estudos que defendem que uma relação longa aumenta as taxas de juro (Cánovas e Solano, 2006) e as garantias exigidas (Machauer e Weber, 1998).

As PME são tomadoras de crédito mais opacas (Berh et al., 2011), daí a importância da *soft information* recolhida pelos gestores durante a relação Banco-PME (Elyasiani e Goldberg, 2004). Para averiguar a perceção das empresas sobre a importância desta relação, foi introduzida a questão 2.8, nela perguntava-se ao inquirido se concordava com a ideia de que na contratualização de crédito a Instituição Financeira tem em conta a confiança que deposita no gestor. Convidadas a responder através de uma escala de *Likert*, os resultados foram: 51% concordam, 35% concordam totalmente, 9% concordam parcialmente, 3% discordam e 2% discordam totalmente (Anexo II – Figura 32).

Considerando que a assimetria de informação pode influenciar negativamente a credibilidade da PME (Farinha e Félix, 2015), com a pergunta 2.7 pretende-se saber quais as informações que o banco exige do negócio em algumas das principais fases da relação Banca-PME (Figura 16). Os resultados demonstram que o pedido de projeções de demonstrações financeiras está presente em todas as fases da relação Banca-PME analisadas.

A idade e dimensão da empresa, segundo as PME deste estudo, são questões abordadas aquando a primeira abertura de conta, indo ao encontro das respostas dos bancos portugueses conforme demonstra o estudo de Brito (2012).

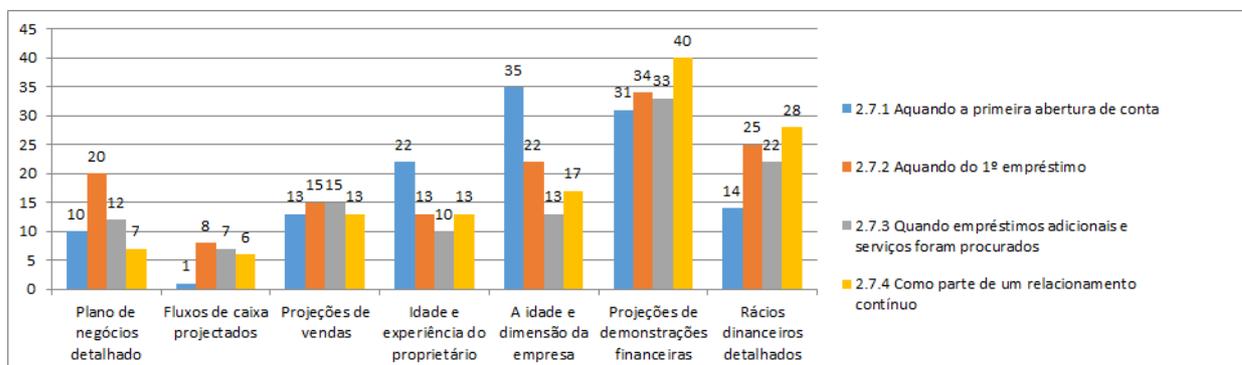


Figura 16 – Q.2.7 - Quais são as informações que o seu banco exige do negócio em cada uma das seguintes etapas?  
(Fonte: Elaboração Própria)

As características do banco influenciam a relação Banco-PME (Pezzetti, 2004), através da pergunta 2.9, as PME tiveram que classificar a importância das características de um banco que pensem ter influencia positiva nesta relação. Numa escala de 1 (menos importante) a 5 (mais importante), as PME percecionam que a opção mais importante, com 57%, é os colaboradores demonstrarem rapidez na resolução de problemas e pedidos (Figura 17), conforme Stein (2002), que afirma que um maior empenho dos gestores bancários pode tornar mais ágil a aprovação de crédito às PME. Segue-se com 51% (grau 4) a apresentação de produtos/serviços adequados às necessidades da empresa como relevante na relação banco-PME. De acordo com os resultados de Harhoff e Körting (1998), os bancos têm o dever de adequar os produtos e serviços financeiros ao perfil do cliente.

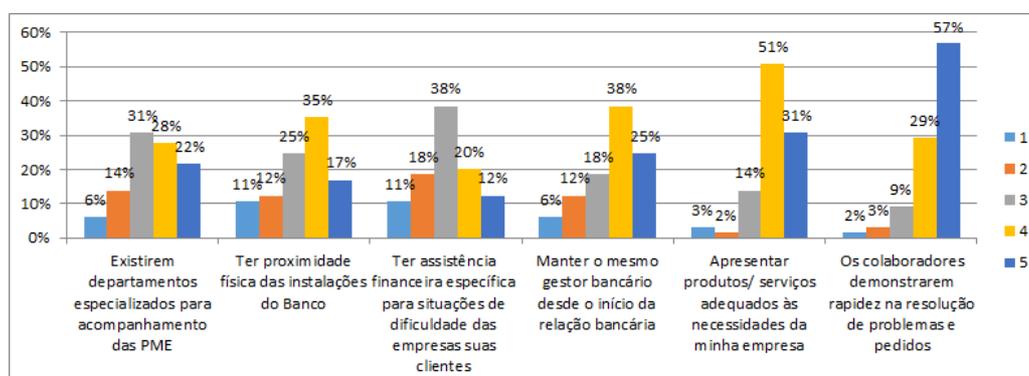


Figura 17 – Q.2.9 - Quais as características de um banco que pensa terem influência positiva na relação com a sua empresa?  
(Fonte: Elaboração Própria)

A variedade de produtos detidos é uma das variáveis que facilita a aceitação de crédito (Petersen e Rajan, 1994). Neste sentido, para verificar-se qual a extensão de produtos detidos pela PME efetuou-se a questão 2.14, onde a amostra deveria seleccionar para além do empréstimo bancário que outros produtos a sua empresa detém. Obteve-se 268 respostas, onde os produtos mais detidos pelo total de PME são os meios de movimentação, como a *internet banking* (20,14%/ 54 empresas) e os cartões (18,64%/ 50empresas) (Figura 18). Indo ao encontro de Narcelino (2014), que quando inquiriu os bancos portugueses, obteve uma taxa de 93% na aposta em serviços de *internet banking* e 81% nos produtos de gestão de quotidiano.

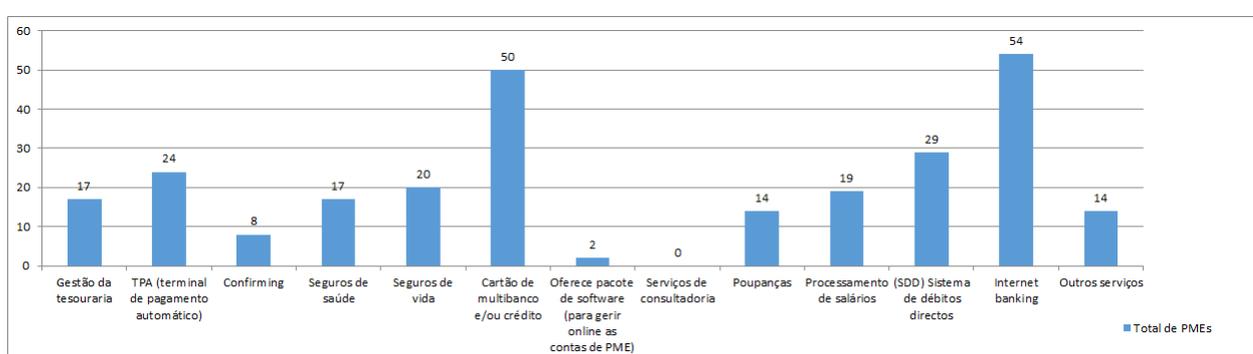


Figura 18 – Q.2.14 - Para além do empréstimo bancário que outros produtos a sua empresa detém?  
(Fonte: Elaboração Própria)

Relativamente às poupanças, 63% do total de PME (41 empresas) respondeu que não permanecem no mesmo banco onde detêm os maiores níveis de crédito (Anexo II – Figura 33). Possivelmente para evitar a confusão entre os ativos da empresa e dos sócios (Garcia e Mira, 2008), uma vez que, segundo o estudo de Berger e Udell (1998), quando a empresa tem fracas garantias o património pessoal dos sócios é englobado nas propostas de crédito.

Com a correlação dos dados da pergunta 2.14 (para além do empréstimo bancário que outros produtos a sua empresa detém?) e 2.4 (já teve pedido de financiamento recusados?), verifica-se que a maioria das empresas inquiridas não teve pedido de créditos recusados e têm em média mais 4 produtos, conforme outros autores demonstraram, a extensão elevada de produtos pode facilitar a defesa da proposta de crédito (Cole, 1998) e reduzir as taxas de juro (Degryse e Cayseele, 2000). No entanto, a maioria das empresas não tem o maior valor de poupanças no mesmo banco que o crédito.

Para averiguar a existência de outros sub-grupos para além de PME e PME Líder, utilizou-se a questão 2.3 (grau de dificuldade para obter financiamento) como variável

teste, reagrupando a escala de valor das opções de respostas apenas no nível difícil (muito difícil e algo difícil) e fácil (moderado, algo fácil e muito fácil). Após a aplicação da ANOVA, verificou-se que apenas existem diferenças estatisticamente significativas na questão 2.4 e 2.10. Na questão 2.4 depreende-se que as empresas que tiveram financiamentos recusados são aquelas que acham mais difícil obter financiamento, sendo que na questão 2.10 as empresas que conseguem identificar mais benefícios da relação Banca-PME classificam a obtenção de financiamento como fácil.

## **Capítulo V – Conclusões, Limitações e Sugestões**

O financiamento bancário é um veículo essencial no desenvolvimento da atividade empresarial das PME. A maior ou menor facilidade no acesso a financiamento ditará a maior ou menor facilidade de afirmação de novos projetos e de consolidação de projetos já em curso. Neste estudo conclui-se que em termos gerais, as PME identificam, um grau moderado de dificuldade na aceitação dos pedidos de financiamento, o que coincide com as principais dificuldades identificadas pela CE (2008).

Com este trabalho pretendia-se determinar os fatores relevantes no relacionamento Banca-PME e, a partir dessa determinação, criar um conjunto de orientações de apoio para guiar o comportamento dos representantes das PME no desenvolvimento da relação com o banco.

Com base nos resultados do estudo, podemos concluir que um dos fatores relevantes no relacionamento é o tipo de relação PME-Banca, que se pode caracterizar como exclusiva ou múltipla, atendendo ao número de instituições financeiras com que as empresas trabalham. Neste contexto, valida-se a manutenção de relações bancárias com múltiplos bancos, pois apesar de nem sempre aumentar a aceitação ou o montante do financiamento, permite dividir o risco e reduzir as taxas de juro cobradas. Para além disso possibilita a escolha do banco com que pretendem trabalhar e aumenta o poder negocial.

A diversidade de produtos/serviços e de aconselhamento não é uma vantagem adquirida através das relações múltiplas, pelo fato de hoje em dia a oferta dos bancos ser muito similar.

Conforme verificado na revisão de literatura as dimensões da relação Banca-PME - duração da relação, concentração de empréstimos e extensão de produtos - permitem avaliar a intensidade e solidez da relação. Neste sentido, para obter uma maior aceitação

dos pedidos de financiamento, a PME deverá ter uma relação creditícia longa com detenção de outros produtos.

Uma relação duradoura entre o Banco-PME, facilita a análise de pedido de financiamento pois aumenta o conhecimento sobre a empresa reduzindo a opacidade de informação. Conclui-se que ao manter uma relação longa a empresa vai aumentar os padrões de reputação e de compromisso, o que facilita a aceitação de crédito.

Por outro lado, este conhecimento poderá permitir aos gestores bancários o aconselhamento para não formalizar os pedidos, assim na realidade não têm pedido de crédito recusados não degradando a imagem da empresa.

A elevada extensão de produtos/ serviços do cliente/ grupo também poderá facilitar a defesa da proposta de crédito e até conduzir à redução das taxas de juro. Estrategicamente aconselha-se que o gestor da PME opte por manter nos bancos financiadores um leque de produtos que permita aumentar a vinculação e rentabilidade como cliente, podendo beneficiar da redução das taxas de juros dos financiamentos.

Apesar de ser importante a detenção de outros produtos não é essencial a manutenção de todas as poupanças no banco onde têm o financiamento, por forma a não criar dependência de um único banco. Conclui-se então que ter créditos dispersos por mais que uma instituição de crédito é uma variável facilitadora. A recomendação vai para que os representantes das empresas optem por não ter os créditos concentrados, diversificando os financiadores.

Conclui-se ainda que algumas das características das empresas são fatores que influenciam o relacionamento, e conseqüentemente a análise de crédito, são exemplo dessas características: a qualidade da empresa (certificações *ISO*), a assimetria de informação e a experiência do proprietário. Assim, é importante dar a conhecer aos bancos as experiências bem sucedidas dos empresários pois aumenta a reputação destes e facilita a aceitação de solicitações de financiamento. Recomenda-se que caso existam experiências anteriores bem sucedidas, estas devem ser transmitidas aos intervenientes do processo de análise de financiamento.

Em relação à certificação de qualidade, apesar da OCDE (2014b) considerar as certificações *ISO* um mecanismos de vantagem competitiva no mercado de negócios, não pode ser interpretado como um elemento facilitador de crédito, uma vez que, apenas 25% das PME inquiridas tem certificações contrapondo com o elevado número de pedidos de financiamento aceites.

A informação sobre o negócio da empresa deve ser prestada com bastante clareza e pormenor. Os gestores das empresas devem sempre que possível ir munidos de documentos que suportem a informação transmitida ao gestor bancário, como por exemplo, a entrega regular das projeções de demonstração financeiras. Como já tinha sido referido por Farinha e Félix (2015) e Berger e Udell (1995), a entrega de relatórios autenticados diminui a assimetria de informação das PME.

No que se refere às características mais relevantes num banco, deve ser considerado a rapidez nas respostas e a adequação dos produtos financeiros às necessidades da empresa. Não tendo o gestor da empresa de se preocupar com as características estruturais do banco como a segmentação em departamentos especializados ou mesmo com a distância física entre o banco e a PME.

As instituições financeiras confiam nos gestores de empresas para análise dos pedidos de crédito e, deste modo, torna-se relevante a manutenção do mesmo gestor bancário ao longo da relação Banco-Empresa. Assim, as nossas orientações aos gestores das empresas seguem na linha de manutenção do gestor de conta. Apesar da maioria das vezes este aspeto depender da estratégia do banco e não da empresa.

Resumindo, conclui-se, que os representantes das PME para beneficiarem positivamente da relação banco-PME, devem manter uma relação duradoura com vários bancos credores, optando por bancos com rápida resposta e variedade de produtos independentemente da distância física ou da segmentação apresentada para o acompanhamento às PME. O gestor da empresa deve prestar informação detalhada do negócio suportada por documentos e deve ainda deter uma extensão de produtos e serviços que permita apoiar a análise de crédito.

As constatações deste estudo fornecem algumas indicações úteis para os administradores/gestores, na sua tarefa de procura de aceitação de crédito mas durante o processo de investigação foram encontrados alguns obstáculos levando a possíveis sugestões para trabalhos futuros.

Espera-se que os representantes das empresas que sigam estas premissas obtenham maiores níveis de aceitação nos seus pedidos de financiamento bancário. Pelo que para investigações futuras, seria interessante efetuar um estudo exploratório numa amostra de PME após a adopção das conclusões deste estudo.

A principal limitação deste estudo recai na amostra, face ao número reduzido de inquiridos, total de 65 PME, e a própria constituição (22 PME e 43 PME Líder), o que

pode levar a conclusões distorcidas. A fraca representatividade da população alvo, PME portuguesas, impede a generalização das conclusões.

Outra dificuldade foi a obtenção das respostas por parte das empresas o que levou a várias tentativas conforme explanado na metodologia. Caso tivéssemos tido mais tempo para contactar pessoalmente ou telefonicamente as empresas e explicar verbalmente o objetivo deste estudo e a sua importância para o mercado de negócios acreditamos que a taxa de participação seria superior.

Para uma investigação futura sugerimos o desenvolvimento de um estudo idêntico mas com critérios de seleção da amostra diferentes, não recorrendo por exemplo ao uso da seleção das posições no NIF da PME. Isto aumentaria a população em estudo e, previsivelmente, a amostra e as respostas, esperando aprimorar a fiabilidade de um conjunto de variáveis que traduzem a realidade das PME. A aferição do questionário numa pré-amostra mais numerosa, poderia também trazer sugestões para a alteração de algumas questões, permitindo elevar o coeficiente de consistência do estudo.

## Capítulo VI – Referências Bibliográficas

- Alcarva, P. (2011). *A Banca e as PME – Como Gerir Com Eficácia o Relacionamento Entre as PME e a Banca*. Porto: Vida Económica.
- Alessandrini, P., Presbitero, A. e Zazzaro, A. (2009). Banks, Distances and Firms Financing Constraints. *Review of Finance*, 13: 261-307.
- Altman, E. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and The Prediction of Corporate Bankruptcy. *The Journal of Finance*, (23)4: 589-609.
- APB. (2015). *Importância na Actividade Económica*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos.
- Antonik, L. (2004). A Administração Financeira das Pequenas e Médias Empresas. *Revista FAE Business*, 35-38.
- Associação PME Portugal. (2015). *Barómetro PME*. Obtido em 19 do 10 de 2015, de [www.pmeportugal.com.pt](http://www.pmeportugal.com.pt): <http://www.pmeportugal.com.pt/Home.aspx>
- Auria, C., Foglia, A., e Reedtz, P. M. (1999). Bank Interest Rates and Credit Relationships in Italy. *Journal of Banking & Finance*, 23: 1067-1093.
- Badulescu, D., e Petria, N. (2010). *Are SMES More Comfortable With Small Domestic Lenders* *The Journal of the Faculty of Economics*, 1(1): 493-499.
- BP. (2015). *Nota de Informação Estatística: Resultados das Empresas Não Financeiras da Central de Balanços – 2014 e 1.º semestre de 2015*. Lisboa: Banco Portugal.
- Banha, F. (2000). “*Capital de Risco – Os tempos Estão a Mudar*”. Lisboa: Bertrand Editora.
- Barbedo, H., Pereira, J., Miguel, A., Fraga, C., e Branco, F. (2008). *Emprego número 9: Insucesso nas PME - Como criar 150 mil empregos*. Obtido em 10 do 06 de 2016, de *Gestão das PME*: <http://150milempregos.blogspot.com/2008/05/emprego-nmero-9-insucesso-naspme.html>
- BCE. (2014a). *Survey on The Access to Finance of Small and Medium-Sized Enterprises in The Euro Area*. Frankfurt: Banco Central Europeu.
- BCE. (2014b). *SME Access to Finance in The Euro Area: Barriers and Potential Policy Remedies*. Frankfurt: Banco Central Europeu.
- BCE. (2015). *Survey on The Access to Finance of Enterprises in The Euro Area October 2014 to March 2015*. Frankfurt: Banco Central Europeu.
- Beck, A., e Demirgüç-Kunt, T. (2006). Small and Medium-Size Enterprises: Access to Finance As a Growth Constraint. *Journal of Banking & Finance*, 30: 2931-2943.
- Beck, T., Degryse, H., e Haas, R. (2014). When Arm’s Length is Too Far: Relationship Banking Over The Business Cycle. *European Bank of Reconstruction and Development. Working Paper*, 169.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., e Maksimovic, V. (2003). Bank Competition and Access to Finance. *Journal of Money, Credit and Banking*, 36(3): 627-648.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., e Pería, M. (2008). Bank Financing for SMEs: Around The World. Drivers, Obstacles, Business Models, and Lending Practices. *Policy Research Working Paper*, 4785: 1-40.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., e Pería, M. (2010). Bank Financing for SMEs: Evidence Across Countries and Bank Ownership Types. *Journal of Financial Services Research*, 39: 35-54.
- Behr, P., Entzian, A. e Güttler, A. (2011). How do Lending Relationships Affect Access to Credit and Loan Conditions in Microlending? *Journal of Banking & Finance*, 35: 2169-2178.
- Berger, A. e Udell, L. (2011). Bank Size, Lending Technologies, and Small Business Finance. *Journal of Banking & Finance*, 35: 724–735.

- Berger, A. e Udell, G. (1995). *Relationship Lending and lines of Credit in Small Firm Finance*. South Carolina: University of South Carolina, Scholar Commons.
- Berger, A. e Udell, G. (1998). The Economics of Small Business Finance: The Roles of Private Equity and Debt Markets in the Financial Growth Cycle. *Journal of Banking & Finance*, 22: 613-673.
- Berger, A., e Udell, G. (2002). Small business Credit Availability and Relationship Lending: The importance of Bank Organizational Structure. *The Economic Journal*, 112: 32-53.
- Berger, A., e Udell, G. (2006). A More Complete Conceptual Framework for SME Finance. *Journal of Banking & Finance*, 30: 2945-2966.
- Berger, A., Klapper, L., Pería, M., e Zaidi, R. (2008). Bank Ownership Type and Banking Relationships. *Journal Finance Intermediation*, 17: 37-62.
- Billett, M., Flannery, M. e Garfinkel, J. (1995), The Effect of Lender Identity on a Borrowing Firm's Equity Return. *Journal of Finance*, 50(2): 699-718.
- Blackwell, D., e Winters, D. (1997). Banking Relationships and the effect of monitoring on loan pricing. *The Journal of Financial Research*, 20(2): 275-289.
- Blackwell, D., e Winters, D. (2000). Local Lending Markets: What a Small Business Owner/Manager Needs to Know. *Quarterly Journal of Business and Economic*, 2: 62-79.
- Bonfim, D., Dai, Q., e Franco, F. (2009). *The Number of Bank Relationships, Borrowing Costs and Bank Competition*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Boot, A. (2000). Relationship Banking: What Do We Know? *Journal of Financial Intermediation*, 9: 7-25.
- Boot, A., e Thakor, A. (1994). Moral Hazard and Secured Lending in an Infinitely Repeated Credit. *International Economic Review*, 35(4): 899-920.
- Brito, N. (2012). *Modelo de Relacionamento Banca-PME*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais, Universidade de Lisboa, ISEG: Lisboa.
- Cánovas, G., e Solano, P. (2006). Banking Relationships: Effects on Debt Terms for Small Spanish Firms. *Journal of Small Business Management*, 44(3): 315-333.
- Cánovas, G., e Solano, P. (2008). Relationship Lending and SME Financing in The Continental European Bank-Based System. *Small Business Economics*, 34: 465-482.
- Carmo, H., e Ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem (2ª edição)*. Universidade Aberta: Lisboa.
- Cole, R. (1998). The Importance of Relationships to The Availability of Credit. *Journal of Banking & Finance*, 22: 959-977.
- CE. (2008). *Proridade às PME. A Europa é boa para as PME e as PME são boas para a Europa*. Obtido em 10 do 06 de 2016, de [ec.europa.eu: file:///D:/NB20239/Downloads/NB3008452PTC\\_002.pdf](http://ec.europa.eu/file:///D:/NB20239/Downloads/NB3008452PTC_002.pdf)
- CE. (2009). *Think Small First – Considering SME interests in policy-making including the application of an ‘SME Test’*. Obtido em 19 do 09 de 2015, de [ec.europa.eu: http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/10038/attachments/1/translations/en/renditions/pdf](http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/10038/attachments/1/translations/en/renditions/pdf)
- CE. (2011). *Análise do Small Business Act para a Europa*. Obtido em 09 do 11 de 2015, de [eur-lex.europa.eu: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0078&from=EN](http://eur-lex.europa.eu: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0078&from=EN)
- CE. (2015). *User guide to the SME definition*. Obtido em 22 do 01 de 2016, de Comissão Europeia: [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=8274&lang=en&title=The-revised-user-guide-to-the-SME-definition](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=8274&lang=en&title=The-revised-user-guide-to-the-SME-definition)
- Costa. (2001). *La Valeu De La Reputation Bancaire Dans Le Marché Du Crédit*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão: Braga.

- Cotugno, M., Monferrà, S., e Sampagnaro, G. (2013). Relationship Lending, Hierarchical Distance and Credit Tightening: Evidence From the Financial Crisis. *Journal of Banking & Finance*, 37: 1372–1385.
- Cruz, V. (2014). *Relationship Lending and SME Financing in The Azores*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais, Universidade de Lisboa, ISEG: Lisboa.
- Dalfovo, M., Lana, R., e Silveira, A. (2008). Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, 2(4): 01-13.
- D&B. (2012). *Barómetro Anual Informa D&B*. Obtido em 23 do 09 de 2015, de Informa D&B: [www.informadb.pt/biblioteca/ficheiros/44\\_estudobarometroanual.pdf](http://www.informadb.pt/biblioteca/ficheiros/44_estudobarometroanual.pdf)
- De La Torre, A., Pería, M., e Schmukler, S. (2010). Bank Involvement With SMEs: Beyond Relationship Lending. *Journal of Banking & Finance*, 34: 2280-2293.
- Degryse, H., e Cayseele, P. (2000). Relationship Lending within a Bank-Based System: Evidence from European Small Business Data. *Journal of Financial Intermediation*, 9: 90–109.
- Degryse, H., e Ongena, S. (2005). Distance, Lending Relationships and Competition. *The Journal of Finance*, 52: 2533-2570.
- Diamond, D. (1991). Monitoring and Reputation: The Choice Between Bank Loans and Directly Placed Debit. *Journal of political Economy*, 9(4): 689-721.
- Diehl, A. (2004). *Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: Métodos e Técnicas*. São Paulo: Prentice Hall.
- Elyasiani, E., e Goldberg, L. (2004). Relationship Lending: a Survey of The Literature. *Journal of Economics and Business*, 56: 315-330.
- Euro Found. (2010). *SMEs in The Crises: Employment, Industrial Relations and Local Partnership*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Farinha, L., e Félix, S. (2015). Credit Rationing for Portuguese SMEs. *Finance Research Letters*, 14: 167-177.
- Ferreira, L. (2014). *Recuperação Pós-Crise e Desempenho Macroeconómico de Longo-Prazo: o Papel do Sistema Bancário na Zona Euro*. Dissertação de Mestrado em Economia, Universidade de Coimbra: Coimbra.
- Floyd, D. e McManus, J. (2005). The Role of SMEs in Improving The Competitive Position of The European Union. *European Business Review*, 17(2): 144-150.
- FMI. (2014). *Seminar on SME financing: Europe Needs to Revitalize Finance for Small and Medium Enterprises*. Obtido em 22 do 09 de 2015, de <http://www.imf.org/external/index.htm>
- Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação: Da Cocepção à Realização*. Loures: Lusociência.
- Freitas, E. (2005). *Impacto do Novo Acordo de Basileia Sobre o Financiamento das Empresas em Portugal*. Dissertação de Mestrado em Economia Monetária e Financeira, Universidade de Lisboa, ISEG: Lisboa.
- Gambini, A., e Zazzaro, A. (2013). Long-lasting Bank Relationships and Growth of Firms. *Small Business Economics*, 40(4): 977-1007.
- Garcia, J., e Mira, S. (2008). Testing trade-off and pecking order theories financing SMEs. *Small Business Economics*, 31: 117-136.
- Guzman, M. (2000). Bank Structure, Capital Accumulation and Growth: A Simple Macroeconomic Model. *Journal of Economic Theory*, 16: 421-455.
- Hall, G. (1989). *Lack of finance as a constraint on the expansion of innovatory small firms, en Barriers to Growth in Small Firms*. London and New York: Routledge.
- Hanley, A., e O'Donohoe, S. (2009). Relationship Banking within the Irish SME sector and its Implication. *Kiel Working Paper*, 1553.

- Harhoff, D., e Körtling, T. (1998). Lending Relationships in Germany — Empirical Evidence from Survey Data. *Journal of Banking and Finance*, 22: 1317-1353.
- Hoshi, T., Kashyap, A., e Scharfstein, D. (1990). The Role of Banks in Reducing the Costs of Financial Distress in Japan. *Journal of Financial Economics*, 27: 67-88.
- IAPMEI. (2014). *Portugal 2020: Acordo Parceria 2014-2020*. Lisboa: Instituto apoio às pequenas e médias empresas.
- IAPMEI. (2015a). *As mil e uma formas de financiar a sua empresa*. Lisboa: Instituto apoio às pequenas e médias empresas.
- IAPMEI. (2015b). *cita Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de Novembro*. Obtido em 22 do 09 de 2015, de <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=1790>
- IAPMEI. (2016). *Statísticas oh the past years - IAPMEI*. Lisboa: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento.
- INE. (2014). *Empresas em Portugal 2012*. Obtido em 23 de 09 de 2015, de Portal do Instituto de Nacional de Estatística: [http://www.iapmei.pt/resources/download/EmpresasPortugal2012\\_INE\\_Mar2014.pdf](http://www.iapmei.pt/resources/download/EmpresasPortugal2012_INE_Mar2014.pdf)
- INE. (2016). *Empresas em Portugal*. Obtido em 29 do 03 de 2016, de Portal do Instituto Nacional de Estatística: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub).
- International Finance Corporation. (2009). *The SME Banking Knowledge Guide*. Washington D.C: Word Bank Group.
- Johnson, B., e Chistensen, L. (2012). *Educational Research: Quantitative, and Mixed Approacher*. NY: Sage Pblication: INC.
- Lavayssière, B., Nicastro, R., e Desmarès, P. (2010). *Small Business Banking and the Crisis: Managing Development and Risk*. Obtido em 10 do 06 de 2016, World Retail Banking Report Special Edition: [https://www.capgemini-consulting.com/resource-file-access/resource/pdf/World\\_Retail\\_Banking\\_Report\\_\\_Special\\_Edition\\_2010.pdf](https://www.capgemini-consulting.com/resource-file-access/resource/pdf/World_Retail_Banking_Report__Special_Edition_2010.pdf)
- Lopes, C. (1999). *A Fiscalidade das Pequenas e Médias Empresas – Estudo Comparativo na União Europeia*. Porto: Vida Económica.
- Lopes, S. (2014). *As PME e as suas Dificuldades em Obter Financiamento*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais, Universidade de Lisboa, ISEG: Lisboa.
- Lukács, E. (2005). The Economic Role of SMEs in World Economy, Especially in Europe. *European Integration Studies*, 4 (1): 3-12.
- Marôco, J. (2014). *A Análise Estatística com o SPSS Statistics*. 6ª edição. Report Number: Pêro Pinheiro.
- Machauer, A. e Weber, M. (1998). Bank behavior based on internal credit ratings of borrowers. *Journal of Banking & Finance*, 22: 1355-1383.
- Mateus, C. (2004). Como se financiam as empresas Portuguesas? *Economia Pura*, 66: 104-108.
- Matias, M. (2006). *A Importância Do Relacionamento Bancário No Financiamento Das PME Portuguesas: Estudo Aplicado À Região Centro*. Dissertação de Doutoramento, Universidade da Beira Interior: Covilhã.
- Matias, M., Serrasqueiro, Z., e Costa, C. (2010). Banking Relationship and Credit Terms: Empirical Evidence from Portuguese Small Firms. *American journal of social and management sciences*, 1(2): 102-123.
- Modigliani, F., e Miller, M. (1958). The Cost of Capital, Corporation Finance, and The Theory of Investment. *The American Economic Review*, 48(3), pp. 261-297.
- OCDE. (2006). *The SME Financing GAP. Theory and Evidence*. Organisation for Economic Co-operation and Development, Vol. 1.

- OCDE. (2014a). *Relatório Económicos da OCDE Portugal*. Organisation for Economic Co-operation and Development
- OCDE. (2014b). *Portugal 2020 Acordo de Parceria 2014-2020*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Ongena, S., e Smith, D. (2000). What Determines the Number of Bank Relationships? Cross-Country Evidence. *Journal of Financial Intermediation*, 9: 26-56.
- Paula, L. (2014). *Sistema Financeiro, Bancos e Financiamento da Economia: Uma Abordagem Keynesiana*. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier.
- Petersen, M., e Rajan, R. (1994). The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data. *The Journal of Finance*, 49: 3-37.
- Petersen, M., e Rajan, R. (1995). The Effect of Credit Market Competition on Lending Relationships. *Quarterly journal of economics*, 110(2): 407-443.
- Petersen, M., e Rajan, R. (2002). Does Distance Still Matter? The Information Revolution in Small Business Lending. *Journal of Finance*, 57(6): 2533-2570.
- Pezzetti, R. (2004). *Bank-Firm Customer Relations in the New Competitive Environment: Prospects for Relationship Banking*. Quaderno di Ricerca 7, Faculty of Economics, University of Pavia: Pavia.
- PorData. (2014). *PorData*. Obtido em 23 do 09 de 2015, de PorData: <http://www.pordata.pt/Portugal>.
- Ramos, P., Ramos, M., e Busnello, S. (2003). *Manual Prático de Metodologia da Pesquisa: Artigo, Resenha, Projeto, Tcc, Monografia, Dissertação e Tese*. São Lourenço: Blumenau, SC.
- Raposo, S. (2009). *Relacionamento entre Rendibilidade e o Financiamaneto das PMEs Portuguesas*. Dissertação de Mestrado em Economia, Universidade da Beira Interior: Covilhã.
- Reto, L. e Nunes, F. (1999). Métodos como Estratégia de Pesquisa: Problemas Tipo numa Investigação. *Revista Portuguesa de Gestão*, 1: 21-31.
- Rocha, L. (2000). *A teoria Financeira no Contexto das Pequenas e Médias Empresas: o Caso do Sector Têxtil e de Vestuário em Portugal*. Dissertação de Mestrado em Ciências Empresariais, Faculdade de Economia, Universidade do Porto: Porto.
- Ross, S., Westerfield, R., e Jaffe, J. (2002). *Administração Financeira: Corporate Finance*. São Paulo: Atlas.
- SAFE, (2014). *Survey on The Access to Finance of Enterprises (SAFE) Analytical Report 2014*. Panteia.
- Shikimi, M. (2011). Do Firms Benefit From Multiple Banking Relationships? Evidence From Small and Medium-Sized Firms in Japan. *International Economics and Economic Policy*, 10(1): 127-157.
- Silva, A., e Braga, S. (2014). A Importância do Relacionamento Bancário no Financiamento das PME: Estudo numa Agência Bancária Portuguesa. *Revista Brasileira de Finanças* 12(3): 291-317.
- Silva, E., Mota, C., Queirós, M. e Pereira, A. (2013). *Finanças e Gestão de Riscos Internacionais*. 1º Edição. Porto: Vida Económica - Editorial, SA.
- Silva, P. (2007). *Manual do Empreendedor*. Leiria: Instituto Politéctino de Leiria.
- Singh, A., Stone, S., e Suda, J. (2015). Monetary Policy and The Financial Sector. *Economics Letters*, 132: 82-86.
- Stein, J. (2002). Information Production and Capital Allocation: Decentralized Versus Hierarchical Firms. *The Journal of Finance*, 57(5): 165-166.
- Tavares, F., Pacheco, L., e Almeida, E. (2014). Financiamento das Pequenas e Médias. *Revista de Administração*, 50(2): 254-267.
- Teruel, P., e Solano, P. (2004). *Determinants of Short Term Debt: An Empirical Research of Spanish Small Firms*. Praga: European Accounting Association.

- Trochim, W. (2000). *The Research Methods Knowledge Base*, 2<sup>a</sup> Ed.. Cincinnati, OH: Atomic Dog Publishing.
- Uchida, H., Udell, G., e Yamori, N. (2012). Loan Officers and Relationship Lending to SMEs. *Journal Finance Intermediation*, 21: 97-122.
- Vos, E., Yeh, A., Carter, S., e Tagg, S. (2007). The Happy Story of Small Business Financing. *Journal of Banking & Finance*, 31: 2648-2672.
- Walker, A. (1989). Financing The Small Firm. *Small Business Economics*, 1:285-296.
- Yang, T. (2006). *Relationship Banking and SMEs in Asian Transition Economies*. Australia: Asian Development Bank Institute (ADBI).

# Anexo I – Questionário

5/23/2016

Questionário

## Questionário

Este questionário faz parte da dissertação de trabalho final de Mestrado de Ciências Empresariais do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa sob orientação do Prof. Doutor José Dias Lopes. Pretende-se averiguar a perceção das PME no que se refere à influência do relacionamento bancário no acesso ao financiamento das PME.

Agradeço a sua participação.  
Raquel Cupertino Marques

\* Required

### 1. Dados demográficos

1. 1.1. Qual a data de constituição da sua empresa? \*

Example: December 15, 2012

2. 1.2. Quantos colaboradores actualmente tem a sua empresa? \*

3. 1.3. Qual o sector de actividade da sua empresa? \*

(conforme categorização do infomD&B)  
Mark only one oval.

- Agricultura, pecuária, pesca e caça
- Indústrias extractivas
- Indústrias transformadoras
- Gás, electricidade e água
- Construção
- Transportes
- Alojamento e restauração
- Grossista
- retalhista
- Atividades financeiras
- Telecomunicações
- Serviços

4. 1.4. Tem alguma certificação ISO (International Standardization Organization)? \*

Mark only one oval.

- Sim Skip to question 5.
- Não Skip to question 6.

[https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H\\_or9PkLmLl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H_or9PkLmLl/edit)

1/7

[https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H\\_or9PkLmLl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H_or9PkLmLl/edit)

2/7

5/23/2016

Questionário

11. 2.1 Com quantos bancos se relacionam? \*

(Independentemente do serviço prestado)  
Mark only one oval.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- Mais de 6

12. 2.2 Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? \*

Classifique as opções da menos importante (1) à mais importante (5).  
Mark only one oval per row.

|   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Variedade de serviços e produtos oferecidos                         | <input type="radio"/> |
| Diversidade de aconselhamento para apoio à atividade                | <input type="radio"/> |
| Possibilidade de reduzir as taxas de juro cobradas                  | <input type="radio"/> |
| Aumentar o poder negocial com os bancos                             | <input type="radio"/> |
| Possibilidade de conseguir montantes mais elevados de financiamento | <input type="radio"/> |
| Ter alternativa para escolher com que banco pretende trabalhar      | <input type="radio"/> |
| Precaução sobre uma instituição financeira                          | <input type="radio"/> |
| Aumentar a aceitação dos pedidos de crédito                         | <input type="radio"/> |
| Dividir risco em mais que um banco                                  | <input type="radio"/> |

13. 2.3. Considerando a sua experiência bancária, como classifica o grau de dificuldade para obter financiamento bancário? \*

Escolha uma das opções.  
Mark only one oval.

- Muito difícil
- Algo difícil
- Moderada
- Algo fácil
- Muito fácil

[https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H\\_or9PkLmLl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H_or9PkLmLl/edit)

3/7

5/23/2016

Questionário

14. 2.4 Já teve pedidos de financiamento recusados pelo bancos. \*

Escolha uma das opções.  
Mark only one oval.

- Sim Skip to question 15.
- Não Skip to question 16.

15. 2.5. Escolha 4 fatores que considere que mais dificultam o acesso ao financiamento bancário. \*

Check all that apply.

- A empresa/gestor apresenta um episódio de crédito desfavorável
- Dificuldades em prestar as garantias bancárias exigidas
- Recusa/dificuldade em fornecer determinada informação
- A dimensão do empréstimo pedido
- O objetivo do empréstimo
- A dimensão da empresa
- A idade da empresa
- A ausência de relacionamento prévio com o banco

16. 2.6. Que tipo de garantias lhe foram solicitadas? \*

Assinale as opções que entender.

Check all that apply.

- Avals pessoais dos sócios (ativos pessoais)
- Hipotecas sobre Terrenos e Edifícios
- Capital Próprio
- Livrança Subscrita
- Reserva de propriedades de bens e/ou equipamentos
- Outra

2.7. Quais são as informações que o seu banco exige do negócio em cada uma das seguintes etapas?

17. 2.7.1. Aquando a primeira abertura de conta \*

Check all that apply.

- Plano de negócios detalhado
- Fluxos de caixa projectados
- Projções de vendas
- Idade e experiência do proprietário
- A idade e dimensão da empresa
- Projções de demonstrações financeiras
- Rácios financeiros detalhados

[https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H\\_or9PkLmLl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H_or9PkLmLl/edit)

3/7

[https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H\\_or9PkLmLl/edit](https://docs.google.com/forms/d/1888H0T5xVjRjZ080DHRVQjZguUz67H_or9PkLmLl/edit)

4/7

5/23/2016

Questionário

**19. 2.7.2. Quando do 1º empréstimo**

Check all that apply.

- Plano de negócios detalhado
- Fluxos de caixa projectados
- Projeções de vendas
- Idade e experiência do proprietário
- A idade e dimensão da empresa
- Projeções de demonstrações financeiras
- Rácios financeiros detalhados

**19. 2.7.3. Quando empréstimos adicionais e serviços foram procurados**

Check all that apply.

- Plano de negócios detalhado
- Fluxos de caixa projectados
- Projeções de vendas
- Idade e experiência do proprietário
- A idade e dimensão da empresa
- Projeções de demonstrações financeiras
- Rácios financeiros detalhados

**20. 2.7.4. Como parte de um relacionamento contínuo \***

Check all that apply.

- Plano de negócios detalhado
- Fluxos de caixa projectados
- Projeções de vendas
- Idade e experiência do proprietário
- A idade e dimensão da empresa
- Projeções de demonstrações financeiras
- Rácios financeiros detalhados

**21. 2.8. Quando contrata financiamento, a instituição financeira tem em conta a confiança no Gestor. Qual a sua percepção? \***

Escolha uma das opções.  
Mark only one oval.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Concordo parcialmente
- Discordo
- Discordo totalmente

[https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH\\_Lor3PkLmL1ledt](https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH_Lor3PkLmL1ledt)

5/7

5/23/2016

Questionário

**22. 2.9. Quais as características de um banco que pensa terem influência positiva na relação com a sua empresa? \***

Classifique as opções da menos importante (1) à mais importante (5).  
Mark only one oval per row.

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Existirem departamentos especializados para acompanhamento das PME                             | <input type="radio"/> |
| Ter proximidade física das instalações do Banco  | <input type="radio"/> |
| Ter assistência financeira específica para situações de dificuldade das empresas suas clientes | <input type="radio"/> |
| Manter o mesmo gestor bancário desde o início da relação bancária                              | <input type="radio"/> |
| Apresentar produtos/ serviços adequados às necessidades da minha empresa                       | <input type="radio"/> |
| Os colaboradores demonstrarem rapidez na resolução de problemas e pedidos                      | <input type="radio"/> |

**23. 2.10. Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento? \***

Classifique as opções da menos importante (1) à mais importante (5).  
Mark only one oval per row.

|  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Manter uma relação longa com a instituição financeira                            | <input type="radio"/> |
| Ser Cliente de um elevado grupo de serviços e produtos do banco                  | <input type="radio"/> |
| Os proprietários terem experiências anteriores bem sucedidas                     | <input type="radio"/> |
| Apresentar regularmente as projeções financeiras                                 | <input type="radio"/> |
| Prestar informação clara sobre projetos e negócios da empresa                    | <input type="radio"/> |
| A empresa ter certificação pelas entidades independentes, como por exemplo a ISO | <input type="radio"/> |

**24. 2.11. Há quantos anos é cliente do seu banco principal? \***

\_\_\_\_\_

**25. 2.12. Detêm os seus financiamentos concentrados num único banco? \***

Escolha uma das opções.

- Mark only one oval.
- Sim
  - Não

[https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH\\_Lor3PkLmL1ledt](https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH_Lor3PkLmL1ledt)

5/7

5/23/2016

Questionário

**26. 2.13. De que forma sente que uma relação bancária duradoura lhe é benéfica no pedido de financiamento? \***

Assinale as opções que entender.  
Check all that apply.

- Conseguir uma taxa de juro mais favorável
- Não lhe são exigidas garantias bancárias
- A exigência de garantias bancárias é menor
- Conseguir montantes de crédito mais próximos daquilo que solicita
- Conseguir a totalidade do montante de empréstimo pedido
- Nenhuma das anteriores

**27. 2.14. Para além do empréstimo bancário que outros produtos a sua empresa detém? \***

Assinale as opções que entender.  
Check all that apply.

- Gestão da tesouraria
- TPA (terminal de pagamento automático)
- Confirming
- Seguros de saúde
- Seguros de vida
- Cartão de multibanco e/ou crédito
- Oferece pacote de software (para gerir online as contas de PME)
- Serviços de consultadoria
- Poupanças
- Processamento de salários
- (SDD) Sistema de débitos directos
- Internet banking
- Outros serviços

**28. 2.15. Detêm o maior valor de poupanças do seu grupo económico (sócios, representantes e empresas) no banco onde detém maior valor de crédito para a sua empresa? \***

Mark only one oval.

- Sim
- Não

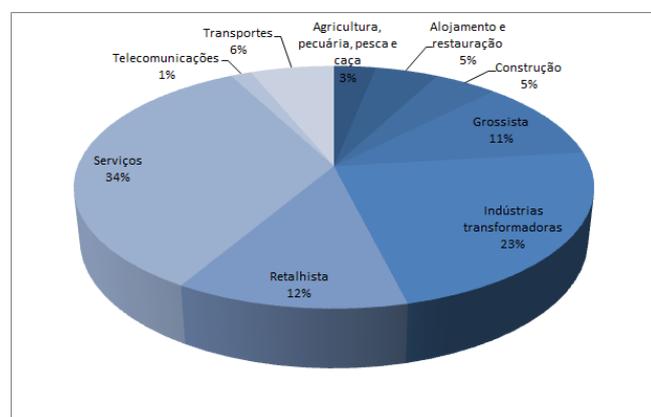
Powered by  


[https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH\\_Lor3PkLmL1ledt](https://docs.google.com/forms/d/1888MOTskV/RjZ58D0HRV/GZgUz5TH_Lor3PkLmL1ledt)

7/7

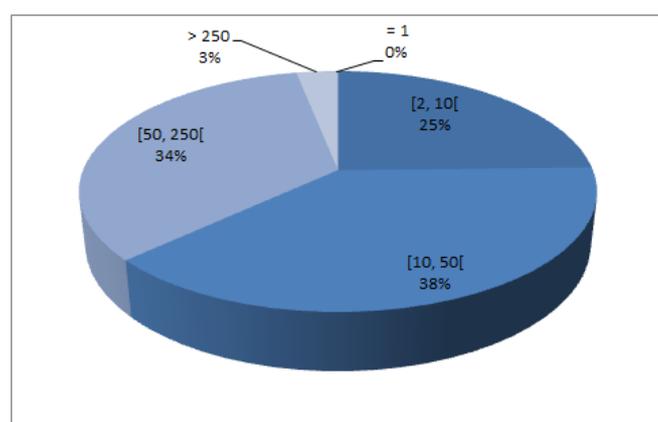
## Anexo II - Figuras

Figura 19 – Q.1.3 - Qual o sector de atividade da sua empresa?



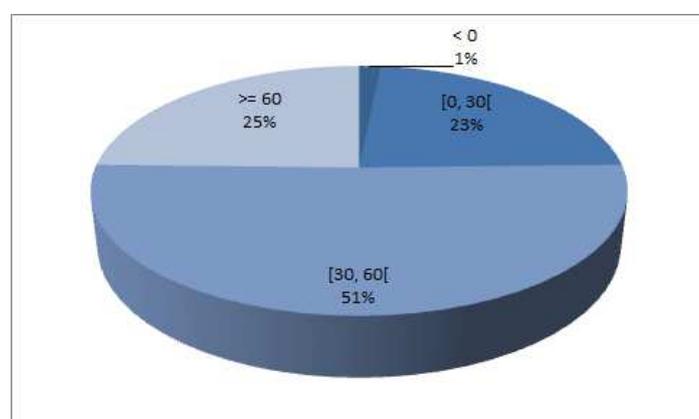
| Opções                              | N.º Respostas | % Respostas |
|-------------------------------------|---------------|-------------|
| Agricultura, pecuária, pesca e caça | 2             | 3%          |
| Alojamento e restauração            | 3             | 5%          |
| Construção                          | 3             | 5%          |
| Grossista                           | 7             | 11%         |
| Indústrias transformadoras          | 15            | 23%         |
| Retalhista                          | 8             | 12%         |
| Serviços                            | 22            | 34%         |
| Telecomunicações                    | 1             | 2%          |
| Transportes                         | 4             | 6%          |
| <b>Total</b>                        | <b>65</b>     | <b>100%</b> |

Figura 20 – Q.1.2 - Quantos colaboradores atualmente tem a sua empresa?



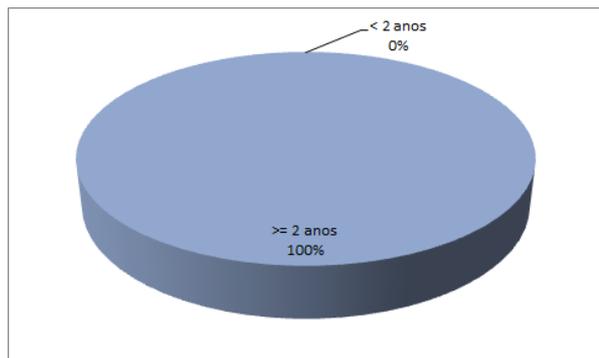
| Opções       | Nº de Empresas | % de Empresas |
|--------------|----------------|---------------|
| = 1          | 0              | 0%            |
| [2, 10[      | 16             | 25%           |
| [10, 50[     | 25             | 38%           |
| [50, 250[    | 22             | 34%           |
| > 250        | 2              | 3%            |
| <b>Total</b> | <b>65</b>      | <b>100%</b>   |

Figura 21 – Q.1.6.1 - Cálculo do Rácio de Autonomia Financeira (AF):  $AF (\%) = CP / A$



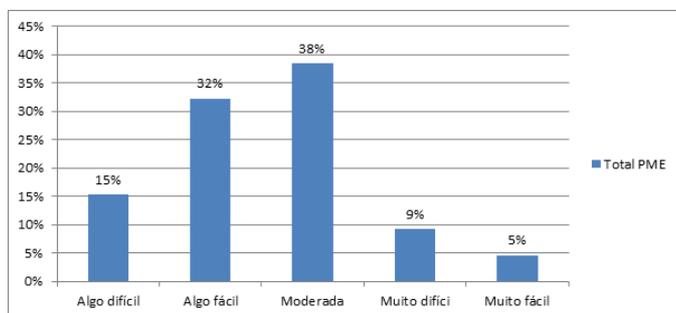
| Opções       | Nº de Empresas | % de Empresas |
|--------------|----------------|---------------|
| < 0          | 1              | 2%            |
| [0, 30[      | 15             | 23%           |
| [30, 60[     | 33             | 51%           |
| >= 60        | 16             | 25%           |
| <b>Total</b> | <b>65</b>      | <b>100%</b>   |

Figura 22 – Q.1.1 - Qual a data de constituição da sua empresa?



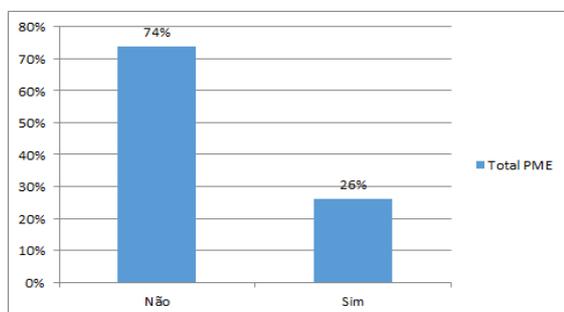
| Opções       | Nº de Empresas | % de Empresas |
|--------------|----------------|---------------|
| < 2 anos     | 0              | 0%            |
| >= 2 anos    | 65             | 100%          |
| <b>Total</b> | <b>65</b>      | <b>100%</b>   |

Figura 23 - Q 2.3 - Considerando a sua experiência bancária, como classifica o grau de dificuldade para obter financiamento bancário



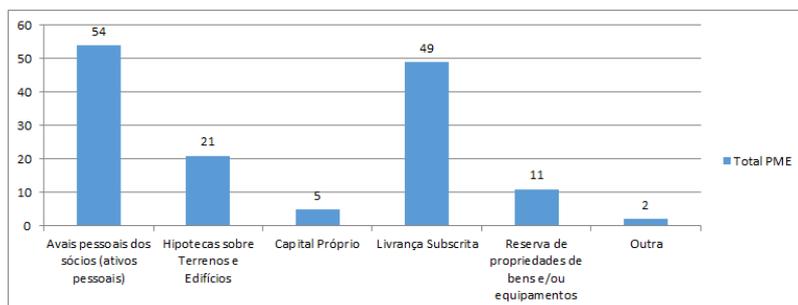
| Opções        | Total     | % Total     |
|---------------|-----------|-------------|
| Algo difícil  | 10        | 15%         |
| Algo fácil    | 21        | 32%         |
| Moderada      | 25        | 38%         |
| Muito difícil | 6         | 9%          |
| Muito fácil   | 3         | 5%          |
| <b>Total</b>  | <b>65</b> | <b>100%</b> |

Figura 24 - Q2.4 - Já teve pedidos de financiamento recusados pelos bancos



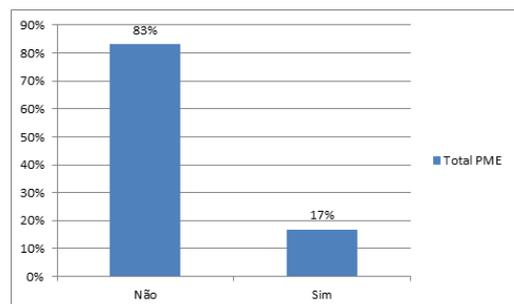
| Opções       | % Respostas PME | % Total     |
|--------------|-----------------|-------------|
| Não          | 48              | 74%         |
| Sim          | 17              | 26%         |
| <b>Total</b> | <b>65</b>       | <b>100%</b> |

Figura 25 - Q 2.6 - Que tipo de garantias lhe foram solicitadas?



| Opções  | N.º de Respostas | % Respostas |
|---|------------------|-------------|
| Avais pessoais dos sócios (ativos pessoais)       | 54               | 38%         |
| Hipotecas sobre Terrenos e Edifícios              | 21               | 15%         |
| Capital Próprio                                   | 5                | 4%          |
| Livrança Subscrita                                | 49               | 35%         |
| Reserva de propriedades de bens e/ou equipamentos | 11               | 8%          |
| Outra   | 2                | 1%          |
| <b>Total de Respostas</b>                         | <b>142</b>       | <b>100%</b> |

Figura 26 - Q 2.12 - Detêm os seus financiamentos concentrados num único banco?



| Opções       | Total     | % Total     |
|--------------|-----------|-------------|
| Não          | 54        | 83%         |
| Sim          | 11        | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>65</b> | <b>100%</b> |

Figura 27 - Q 2.2 - Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? (Amostra PME (22 empresas))

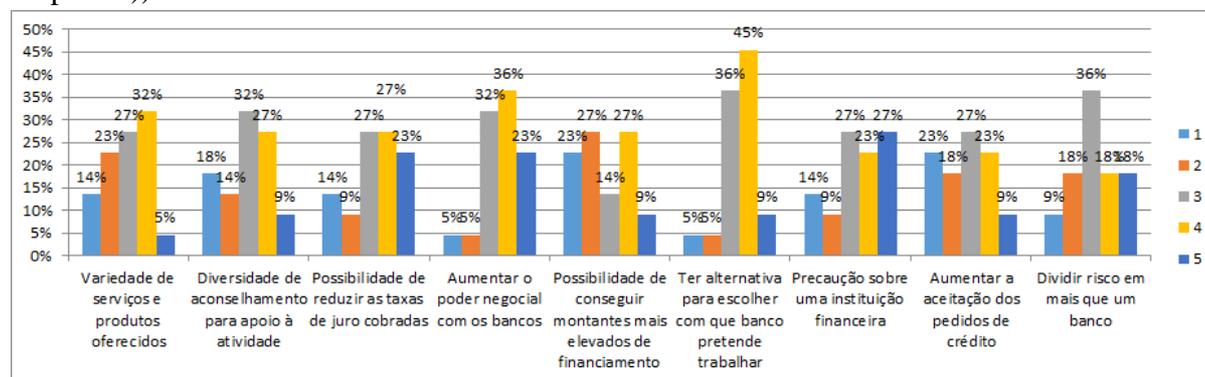


Figura 28 - Q 2.2 - Que vantagens identifica ao ter mais que uma relação bancária? (Amostra PME Líder (43 empresas))

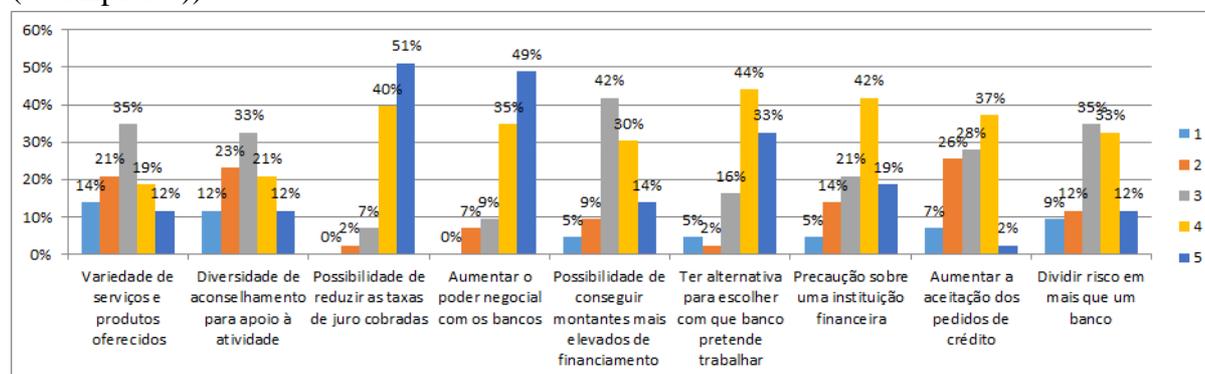


Figura 29 - Q 2.10 - Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento? (Amostra PME (22 empresas))

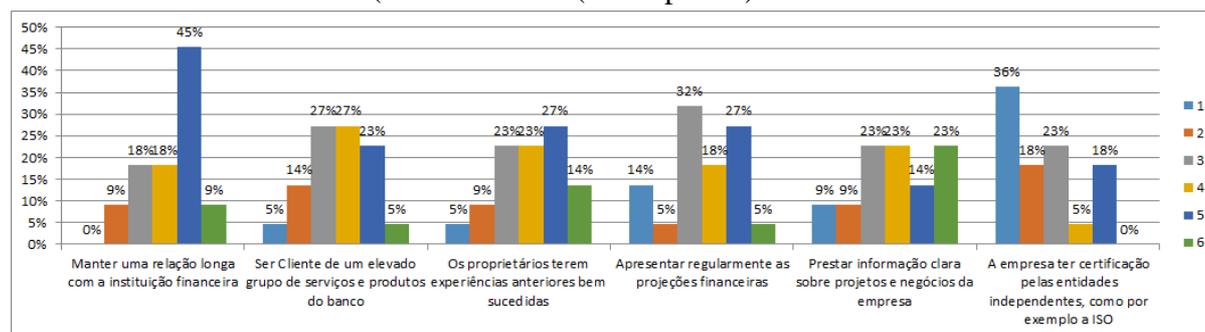


Figura 30 - Q 2.10 - Quais as variáveis da relação Banca-PME que pensa trazerem mais valor na decisão de acesso a financiamento? (Amostra PME Líder (43 empresas))

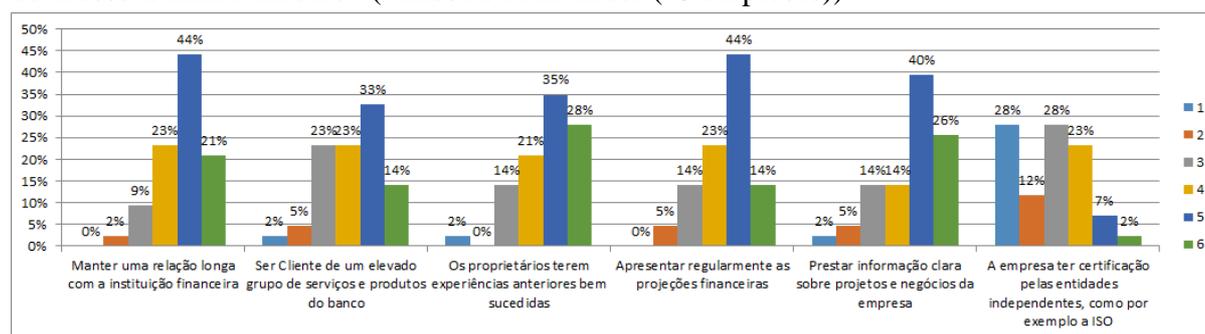
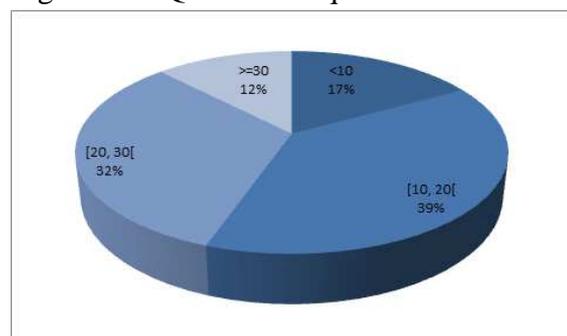


Figura 31 - Q 2.11 - Há quantos anos é cliente do seu banco principal?



| Opções       | N.º Respostas | % de Respostas |
|--------------|---------------|----------------|
| <10          | 11            | 17%            |
| [10, 20[     | 25            | 38%            |
| [20, 30[     | 21            | 32%            |
| >=30         | 8             | 12%            |
| <b>Total</b> | <b>65</b>     | <b>100%</b>    |

Figura 32 - Q 2.8 -Quando contrata financiamento, a instituição financeira tem em conta a confiança no Gestor. Qual a sua percepção?

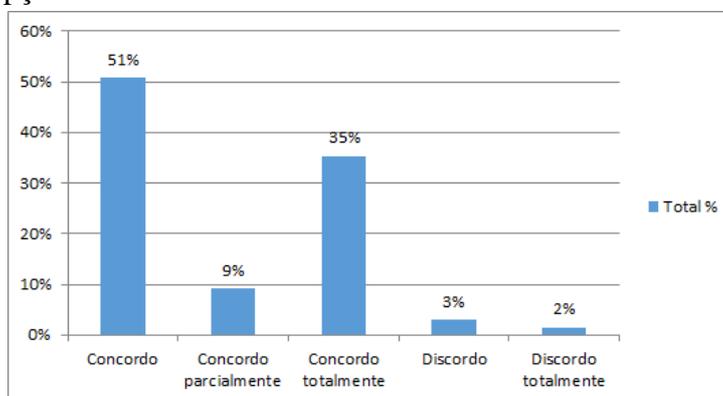
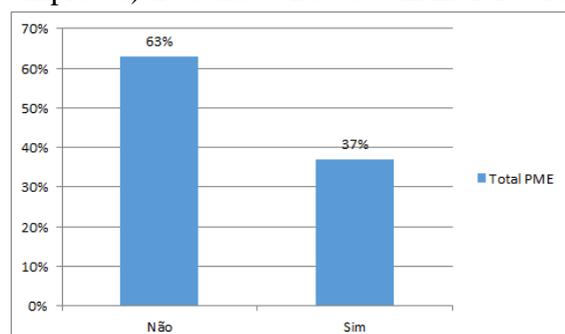


Figura 33 - Q 2.15 - Detêm o maior valor de poupanças do seu grupo económico (sócios, representantes e empresas) no banco onde detêm maior valor de crédito para a sua empresa?



| Opções       | Total     | % Total     |
|--------------|-----------|-------------|
| Não          | 41        | 63%         |
| Sim          | 24        | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>65</b> | <b>100%</b> |