



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

MODELO DE RELACIONAMENTO BANCA – PME: O
CASO DE ANGOLA

KINAVUIDI MIGUEL SUAMINO PAULO

ABRIL - 2017



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

MESTRADO EM
CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

MODELO DE RELACIONAMENTO BANCA – PME: O
CASO DE ANGOLA

KINAVUIDI MIGUEL SUAMINO PAULO

ORIENTAÇÃO: PROFESSOR DOUTOR JOSÉ DIAS LOPES, Professor
Auxiliar Convidado do Instituto Superior de Economia e Gestão

ABRIL – 2017

ÍNDICE

ÍNDICE.....	i
Agradecimentos	v
Resumo	Erro! Marcador não definido.
Abstract.....	vi
Introdução.....	1
I – Revisão da Literatura	3
1.1 - Conceito de PME.....	4
1.1.1 - Caraterísticas das PME	4
1.1.2 – Caraterísticas das PME em Angola.....	5
1.2 – Conceito de Relacionamento Bancário.....	6
1.2.1 – Caraterísticas das Relações Bancárias.....	6
1.3 – Determinantes do Relacionamento Bancário.....	7
1.3.1 – Duração da Relação.....	8
1.3.2 - Extensão dos Produtos Bancários Adquiridos	8
1.3.3 – Caraterísticas do Mutuante/ Banco	9
1.3.4 – Caraterísticas do Mutuário/PME.....	9
1.3.5 – Caraterísticas e Condições do Mercado	10
1.4 - Entidades e Métodos de Apoio às PME	11
1.4.1 - Formas de Financiamento das PME	12

1.5 – Dificuldades das PME no Relacionamento com a Banca.....	12
1.6 – Formas de Interação entre Banca e PME.....	14
1.7 - Políticas Institucionais de Apoio às PME em Angola.....	15
1.8 - Os Sistemas de Garantia de Crédito no Financiamento às PME.....	17
1.8.1 – Conceito de Sistema de Garantia de Crédito.....	17
1.8.2 – Tipos de Sistema de Garantia de Crédito.....	18
1.8.3 – Propósito da sua Criação.....	19
1.9 – Síntese das Dificuldades da Banca no Relacionamento com as PME.....	19
II – Metodologia e Dados.....	21
2.1 - Estatística Descritiva.....	23
2.2 - Intervalos de Confiança.....	24
III – Análise de Resultados.....	24
3.1 - Análise Descritiva.....	24
IV - Conclusões, Contributos, Limitações e Tópicos para Investigações Futuras.....	35
Referências Bibliográficas.....	38
ANEXO I – Questionário.....	43
ANEXO II – Fundamentos Teóricos do Relacionamento Banca-PME.....	49

INDICE DE TABELAS

Tabela I - Caraterização das PME em Angola	4
Tabela II - Bancos com ativos em crescimento continuado (Elegíveis).....	22
Tabela III - Bancos com ativos em crescimento descontinuado (Não elegíveis).....	23
Tabela IV - Função desempenhada pelo inquirido	24
Tabela V - Importância para a estratégia do vínculo relacional banco-PME.....	25
Tabela VI - Fomento das empresas para o desenvolvimento de Angola.....	25
Tabela VII - Caraterísticas fundamentais dos bancos para avaliação de pedido de crédito	25
Tabela VIII - Base das dificuldades das PME no acesso ao financiamento externo.....	26
Tabela IX - Condições oferecidas pelo mercado financeiro.....	26
Tabela X - Sistemas de informação dos bancos	26
Tabela XI - Tipos de empréstimos mais solicitados pelas PME	27
Tabela XII - Diferenciação nas taxas de juros e na disponibilidade de crédito das PME	27
Tabela XIII - Aspetos que condicionam a fixação das taxas de juros (I).....	28
Tabela XIV - Aspetos que condicionam a fixação das taxas de juros (II)	28
Tabela XV - Serviços disponibilizados pelo banco no relacionamento com as PME....	28
Tabela XVI - Objetivo económico preferencial dos bancos no financiamento às PME	29

Tabela XVII - Informações solicitadas pelos bancos na análise de pedido de empréstimo	29
Tabela XVIII - Caracterização da atual legislação fiscal angolana.....	30
Tabela XIX - Prioridade das PME que investem em setores prioritários.....	31
Tabela XX - Papel do Banco no relacionamento com as PME.....	31
Tabela XXI - Preferência dos bancos na concessão de empréstimos.....	32
Tabela XXII - Ações específicas para construção de uma fonte de relacionamento	32
Tabela XXIII - Formas de atendimento às PME	33
Tabela XXIV - Bancos inseridos no Programa Angola Investe	33
Tabela XXV - Ajuda do Governo aos bancos para reforço dos programas de crédito ..	33
Tabela XXVI - Garantia para minimizar as dificuldades das PME no acesso ao crédito	34
Tabela XXVII - Principais dificuldades dos bancos no relacionamento com as PME ..	34

Agradecimentos

Primeiro a Deus, Pai todo-poderoso, pelo Dom da vida. Em seguida ao Doutor José Manuel Dias Lopes que, para além de ser um verdadeiro orientador com capacidades ímpares de soluções momentâneas e criativas para os vários problemas de pesquisas por nós confrontados, tem sido um mentor e motivador, pelos seus ensinamentos, paciência, rigor e generosidade que me conduziram à conclusão deste trabalho. Ao mesmo, gostaria de expressar o meu mais profundo apreço. Muito obrigado, prezado Professor!

À professora Carla Curado pelo carinho. Aos Professores Verga Matos, Paulo Henriques, Pedro Picaluga, Nuno Crespo, José Miguel Soares e outros, muito agradeço pelos ensinamentos e disponibilidade. À Secretaria de Pós-Graduação pela disponibilidade e simpatia. Aos meus colegas de curso, em particular o Ivo Anjos, José Maria Pape (o grande Zé!), Bernardo Costa, Pedro Melo, João Antunes, António Melo, Dulce Kyala, Mara Faustino, Mariana Graça pela amizade e carinho.

Ao meu primo Gessildo Bengui, por todo apoio que me prestou. À Sra. Alima Madalena pela paciência nas transferências bancárias para manter o meu sustento em Lisboa. Aos gestores bancários de Angola que contribuíram para as respostas ao questionário.

Ao meu Diretor-geral, Eng^o Salustiano Francisco Pinto Ferreira, responsável por este mestrado, um exemplo de integridade e de compaixão.

À minha mãe, Longo Miguel, um exemplo de luta e coragem. Aos meus avôs, Miguel e Maria, pelo apoio moral e atenção que sempre me dedicaram.

Por fim, a todos que não pude citar aqui, mas que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste grande sonho, o meu muito obrigado!

Resumo

O financiamento de empresas é um assunto que tem dominado as discussões sobre o relacionamento bancário e o desenvolvimento das economias. Este estudo aponta que com o surgimento da crise global que assola o mercado financeiro angolano, em particular, os bancos, que são as principais fontes de financiamento externo das PME, tornaram-se mais exigentes na avaliação de crédito criando assim dificuldades às PME - o que condiciona o surgimento de novas (PME) e o crescimento das existentes.

Os resultados desta investigação terão interesse no setor das PME, na banca, bem como no seio das entidades governamentais e académicas, numa altura em que se debate sobre as políticas de relançamento e/ou diversificação da economia angolana, onde as PME se constituem na maior alavanca para a sua concretização.

Ficou provado através do inquérito cujos dados foram analisados por *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, dentre outras situações, que: a maior parte dos bancos em Angola estabelece vínculo relacional com as PME como estratégia de negócio para conceder empréstimos e aumentar a sua quota de mercado. As garantias e o tipo de negócio que as PME realizam são características principais dos bancos na avaliação de créditos. A falta de demonstrações financeiras, a apresentação de projetos de negócios pouco sólidos, a falta de garantias, o incumprimento dos prazos de reembolso, a opacidade informacional, a discordância nas taxas de juros oferecidas, as fragilidades contabilísticas apresentadas, o tipo de negócios que realizam e as características dos colaterais se constituem na base das dificuldades das PME no acesso ao financiamento. Os empréstimos de médio/longo prazo são os mais solicitados.

Palavras-chave: Relacionamento bancário, financiamento de PME, crescimento econó

Abstract

Corporate finance is a subject that has dominated discussions about banking relationships and the development of economies. This study points out that with the onset of the global crisis plaguing the Angolan financial market, banks in particular, which are the main sources of external financing for SMEs, have become more demanding in the credit assessment, thus creating difficulties for SMEs - which conditions the emergence of new (SMEs) and the growth of existing ones.

The results of this research will be of interest in the SME sector, in the banking sector, as well as in governmental and academic entities, at a time when there is debate about policies to relaunch and / or diversify the Angolan economy, where SMEs are the largest lever for its realization.

It was proved through the survey, whose data were analyzed by Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), among other situations, that: most banks in Angola establishes a relational link with SMEs as a business strategy to grant loans and increase their market share. The guarantees and the type of business SMEs carry out are the main characteristics of the banks in the evaluation of credits. The lack of financial statements, the presentation of weak business projects, lack of guarantees, non-compliance with repayment terms, information opacity, disagreement in interest rates offered, accounting weaknesses presented, the type of business they carry out and the characteristics of collateral are the basis of SMEs' difficulties in accessing finance. Medium- / long-term loans are the most requested by SMEs.

Key words: Banking relationship, SME financing, economic growth.

Introdução

O desenvolvimento sustentado de uma economia depende da sua capacidade de atrair investimentos que, através da criação de empresas, geram emprego e riqueza (Lopes *et al.*, 2009). Para Matias *et al.* (2009), as Pequenas e Médias Empresas (PME) têm um papel importante na criação e descentralização da riqueza e do emprego nas economias, porém enfrentam vários obstáculos no acesso e nas condições de crédito bancário.

Ainda Matias *et al.* (2009) avança que o setor das PME se apresenta como o maior em termos de criação de emprego e riqueza. Para Silva & Silva (2011), as atividades económicas de produção e de distribuição realizadas pelas PME geram rendimentos que visam remunerar o capital, o trabalho, os financiadores e o Estado.

Em contexto de desaceleração económica, como o que Angola vive atualmente, as PME podem ser as protagonistas da recuperação da economia nacional. Deste modo, os bancos necessitam de colaborar com as PME de forma construtiva e recuperar a confiança mútua, tal como defendido em termos genéricos por Alcarva (2011).

Diversas organizações internacionais¹ reconhecem, hoje, o grande potencial económico de Angola. O desenvolvimento económico até hoje conseguido deve-se, também, a um mercado que surge dirigido pelo setor das PME que é um dos mais ativos impulsionadores das economias, de modo geral, tanto em situações de prosperidade como de crises financeiras (Klapper, 2006), como é o caso de Angola.

Motivação de Investigação

Apesar do grande crescimento do investimento direto na economia por parte de investidores privados, é importante referir que a economia angolana está ainda bastante

¹ Como é o caso da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), do Banco Mundial (BM) e do Fundo Monetário Internacional (FMI) que defendem este ponto de vista nos seus relatórios.

dependente do investimento de iniciativa pública, sendo que em 2012 este representou cerca de 19,6% do PIB do país (IFE, 2014 - 2015).

A crise que Angola vive, que tem como principal razão a baixa do preço do petróleo no mercado internacional, tem vindo a despertar a criatividade/interesse das pessoas para o empresariado/investimento nos diversos setores, visto ser uma economia fortemente dependente do petróleo².

O tema “*Modelo de Relacionamento Banca-PME*”, orientado para Angola, chega numa altura em que no país se debate sobre o problema da diversificação económica, sendo que este relacionamento deve ser otimizado, dando-se-lhes, tanto aos bancos como as PME, os *inputs* necessários que visam a sua promoção e manutenção.

Problema de Investigação

Necessidade de entender as dificuldades dos bancos no relacionamento com as PME, o modo como elas são financiadas e o impacto do financiamento para o desenvolvimento da economia Angolana.

Objetivos de Investigação

a) Objetivo Geral: Num quadro de escassa literatura sobre o relacionamento Banca-PME dirigida à África, procura-se entender o relacionamento entre a banca e as PME, sobretudo a sua duração, as taxas de juros oferecidas, as garantias exigidas para concessão de crédito e as características e condições do mercado em que operam.

b) Objetivos Específicos: (i) identificar as dificuldades dos bancos no financiamento às PME; (ii) assinalar os métodos e formas de apoio utilizados para a concessão de crédito;

² Segundo a Associação Industrial de Angola (AIA) (2014/2015), o setor não petrolífero tem vindo a dar um importante contributo ao PIB, tendo crescido em média, no período 2007-2012, cerca de 11,7% por ano, aumentado de 44,2%, em 2007, para 55,5% em 2012.

(iii) avaliar o modelo de relacionamento bancário utilizado em Angola, tendo em conta as especificidades do mercado.

Questões de Investigação

- 1 Quais os principais obstáculos enfrentados pelos bancos no relacionamento com as PME em Angola?
- 2 Como os bancos podem atenuar o problema da opacidade informacional visando criar facilidade de crédito ao mutuário?
- 3 Qual é o objetivo económico preferencial dos bancos no financiamento às PME?
- 4 Para fazer face às dificuldades das PME no acesso ao financiamento, quais têm sido os procedimentos solicitados pelos bancos como garantias?
- 5 Como é que os bancos têm atendido as PME para uma melhor prestação dos serviços com vista ao estabelecimento duma ótima relação Banca-PME?

Campo de Ação: setor dos serviços financeiros.

A dissertação estrutura-se em quatro partes para lá da introdução. No primeiro capítulo apresenta-se a revisão da literatura; no segundo capítulo é apresentada a metodologia utilizada para o estudo; no terceiro capítulo são apresentados os resultados do estudo; finalmente, no quarto capítulo, apresenta-se as conclusões, os contributos, as limitações e os tópicos para investigações futuras.

I – Revisão da Literatura

A ideia de que o acesso ao financiamento é de grande importância para o crescimento contínuo e sustentável do setor das PME, tem muitos apoiantes, através do seu papel facilitador na criação de novas empresas e de estímulo do processo de inovação, bem

como na promoção do crescimento e desenvolvimento de empresas existentes, o que, por sua vez, impulsiona o crescimento económico (Abdulsaleh & Worthington, 2013).

Embora o relacionamento bancário seja um tema muito abrangente, para Berger *et al.* (2008), grande parte da literatura centra-se no modelo de concessão de empréstimos às empresas informacionalmente opacas. Os bancos compreendem as PME como um núcleo estratégico de negócios e mostram-se sempre interessados em expandir o seu vínculo relacional com as mesmas (De la Torre *et al.*, 2010).

1.1 - Conceito de PME

O conceito de PME é muito amplo e a sua designação difere de país para país (Ayyagari *et al.*, 2007). Em Angola, de acordo com a Lei nº 30/11 de 13 de Setembro, as PME distinguem-se por dois critérios, por um lado o número de trabalhadores efetivos, por outro, o volume de faturação total anual, sendo esta última a prevalecente sempre que for necessário decidir sobre a classificação das mesmas.

Tabela I - Caracterização das PME em Angola

Dimensão	Nº de efetivos	Volume de Negócios/Balanco Total
Média	≤ 250	≤ 50 Milhões
Pequena	≤ 50	≤ 10 Milhões
Micro	≤ 10	≤ 2 Milhões

Fonte: Lei nº 30/11, adaptado.

1.1.1 - Características das PME

As PME, incluindo as Microempresas, têm sido dos principais instrumentos de sustentação das economias modernas, tanto em países desenvolvidos como em desenvolvimento, não apenas por participarem na criação de mais postos de trabalho, mas também por se ajustarem às necessidades das comunidades e, desta forma, contribuírem claramente para a redução da informalidade e da pobreza (Lei nº 30/11).

As PME operam num contexto próprio caracterizado por uma forte interdependência entre campo pessoal do empresário e campo empresarial; por uma organização administrativa e financeira que privilegia a informalidade dos relacionamentos; e por uma importância vital e dominante do empresário (Matias, 2009).

As PME são diferentes das grandes organizações. Elyasiani e Goldberg (2004) referem que, normalmente, as grandes empresas são mais transparentes do que as PME. Outros autores referem outras características que definem as PME, como: as limitações de recursos, estratégias informais, estruturas flexíveis, etc. (Qian & Li, 2003).

Além da opacidade informacional que se constitui numa das principais características das PME (Berger & Udell, 2006), há outras tantas características envolvidas na sua relação com a banca, tais como: a idade e a experiência do proprietário, a idade e a dimensão da empresa, a sua qualidade, garantias e o tipo de negócio que realiza (Elsas, 2005).

Para Elsas (2005), a assimetria de informação acontece devido a falta de demonstrações financeiras auditadas e padronizadas, assim como o conhecimento condicionado do banco em relação a empresa mutuária.

De la Torre *et al.* (2010) consideram que as PME estão mais limitadas financeiramente do que as grandes empresas, situação agravada com a falta de acesso ao financiamento externo que é um dos principais obstáculos para firmar o crescimento das PME, colocando-as em posição de “absoluta” dependência dos bancos (nacionais).

1.1.2 – Características das PME em Angola

Só nas províncias de Luanda e Bengo, até no princípio do mês de Junho de 2016, estavam constituídas cerca de 19.789 empresas (Micro, Pequenas, Médias e Grandes).³

O tecido empresarial angolano, segundo o Ministério da Economia, citado pelo Instituto

³ Matéria retirada do site <http://gue.minjus-ao.com/>, consultado no dia 04 de Junho de 2016, às 19h30.

do Fomento Empresarial (IFE, 2014-2015), é constituído por um grande número de empresas de dimensão reduzida, as chamadas Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME), onde cerca de 70% das existentes têm até 9 trabalhadores e 64% faturam anualmente menos de 1 milhão de Kwanzas (cerca de 5.103 Euros).

De acordo com a mesma fonte, as empresas privadas com mais de 20 trabalhadores representam cerca de 14% das empresas e 5% dessas empresas faturam anualmente valores superiores a 100 milhões de Kwanzas (cerca de 510.296 Euros).

Em Angola, são também classificadas como PME (incluindo as Microempresas) sociedades comerciais em nome coletivo e as sociedades por quotas (Lei nº 1/04).

1.2 – Conceito de Relacionamento Bancário

As instituições financeiras são definidas pelo governo angolano através da Lei nº 12/15, no seu artigo 4º, como sendo: os bancos, [são] empresas cuja atividade principal consiste em receber do público/cliente depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicar por conta própria, mediante a concessão de crédito.

A relação bancária, segundo Boot (2000) e Berger (1999), não é definida de forma objetiva na literatura sobre intermediação bancária. Ainda assim, Boot defini-a como sendo a prestação de serviços financeiros por um intermediário que (i) investe na obtenção de informações específicas do cliente, muitas vezes de natureza proprietária; (ii) avalia a rentabilidade dos investimentos através de múltiplas interações com o mesmo cliente ao longo do tempo ou através dos produtos. O que significa, para Boot, que este relacionamento vai além de empréstimos e inclui outros serviços.

1.2.1 – Características das Relações Bancárias

A teoria das relações dos bancos com as empresas, sobretudo as não-financeiras, sugere que as relações bancárias podem desempenhar papéis importantes na resolução de

problemas de informação e podem mitigar as imperfeições do mercado financeiro de forma mais generalizada, entretanto, a análise empírica tem mostrado benefícios importantes de relacionamentos bancários fortes (Berger *et al.*, 2008). Os mesmos autores defendem ainda que a força do relacionamento bancário é normalmente medida pela sua dimensão ou se o banco de crédito é o banco de relacionamento principal da empresa

De acordo com Berger (1999) numa relação informacional intensiva com um cliente estão presentes, em princípio, três condições: (i) o banco recolhe informação para além da informação disponível; (ii) a recolha de informação incide sobre a forma de utilização de produtos e serviços, a partir das interações múltiplas decorrentes; e (iii) a informação é essencialmente qualitativa e permanece confidencial.

1.3 – Determinantes do Relacionamento Bancário

Para além dos outros aspetos, Elsas (2005) advoga que numa relação de financiamento bancário se observam três elementos fundamentais:

- As características do mutuante (banco);
- As características do mutuário (cliente/PME);
- As características e condições do mercado.

Embora existam instrumentos intermédios designados “híbridos” (Soares *et al.*, 2012), as empresas podem financiar-se através de capitais alheios, ou, em alternativa e de modo a manterem a propriedade e o controlo da empresa, podem também optar por financiar-se a partir de capitais próprios (Berger & Udell, 1998 e Lopes, 2015).

Grande parte das conclusões sobre os determinantes do relacionamento bancário são geralmente alcançadas através de uma avaliação e medição dos dois principais

indicadores desse relacionamento: (i) a duração da relação e (ii) a extensão dos produtos bancários adquiridos (Matias *et al.*, 2009).

1.3.1 – Duração da Relação

Relativamente à duração do relacionamento Berger e Udell (1995), Blackwell e Winters (1997) assinalam que existe um conjunto de estudos onde se observa uma relação negativa entre duração e o preço dos empréstimos, derivado da acumulação de informação privada. Petersen e Rajan (1994) consideram que uma dimensão importante do relacionamento é a sua duração, isto é, quanto mais tempo o mutuário levar para cumprir o serviço da dívida, maior será a hipótese do seu projeto ser viável.

Ao contrário de Berger e Udell (1995), Blackwell e Winters (1997), Petersen e Rajan (1994) concluíram, a partir do estudo de uma amostra de mais de 3.000 empresas, que a duração da relação, estatisticamente, não tem uma influência significativa sobre a taxa de juros do crédito oferecido pelo banco à empresa, mas que pode influenciar positivamente a disponibilidade de crédito do banco aos clientes. Estas, as empresas com relações bancárias mais longas, registam uma maior facilidade no acesso ao crédito, comparativamente às empresas com um período mais curto de relacionamento.

Boot e Thakor (1994), por sua vez, num modelo teórico, demonstram que ao início do relacionamento as empresas podem ter de suportar elevadas taxas de juros, mas, à medida que aumenta a duração da relação de crédito, mediante uma sequência de créditos bem-sucedidos, a taxa de juros decresce e aumenta também a probabilidade de serem diminuídos os colaterais a afetar o crédito.

1.3.2 - Extensão dos Produtos Bancários Adquiridos

Peltoniemi (2004) entende que a extensão dos produtos bancários adquiridos são variedades de produtos e serviços que representam a amplitude da relação entre o banco

e as PME. Já Ongena e Smith (1998) entendem como extensão dos produtos bancários adquiridos o conjunto de serviços, complementares aos empréstimos, oferecidos pelos bancos, e que são utilizados pelas PME, cujo uso permite aos bancos obterem informações que os ajuda a conhecer de maneira concisa a capacidade das PME para honrarem os empréstimos.

Para Petersen e Rajan (1994), a importância da extensão dos produtos adquiridos no relacionamento bancário encontra-se na possibilidade da extinção dos custos fixos da obtenção de informação por uma gama de serviços.

1.3.3 – Características do Mutuante/ Banco

Os bancos são de uma importância vital para o desenvolvimento das economias, nas duas vertentes do contexto económico: por um lado, através de financiamento à produção por via da concessão de créditos às empresas; por outro lado, através de financiamento à compra de produto final por via de créditos aos clientes das empresas (Alcarva, 2011). Apesar das grandes dificuldades em comparação com os financiamentos às grandes empresas (Beck *et al.*, 2008), é quase consensual a nível de todos os países que os bancos estrangeiros são os que oferecem maiores disponibilidades de crédito para as PME (Berger & Udell, 2006).

1.3.4 – Características do Mutuário/PME

Para De la Torre *et al.* (2010), um dos principais fatores que dificulta o financiamento das PME é a opacidade informacional.⁴ As outras suas características são: a qualidade da empresa, a idade e a experiência do proprietário, a idade e a antiguidade do gerente na empresa, a idade e a dimensão da empresa, o historial da empresa, o tipo de negócio

⁴ De la Torre *et al.* (2010) entendem por opacidade informacional a dificuldade dos bancos em obter informações que dão conta da capacidade/disposição das empresas em pagar os empréstimos contraídos. Sendo que, na visão dos autores, a única maneira de lidar com a opacidade é através de empréstimos de relacionamentos.

que realiza, as garantias, as projeções de fluxos de caixa, as demonstrações financeiras, as projeções de vendas, etc. (Elsas, 2005 e Hanley & O'Donohoe, 2009).

Algumas das características do mutuário referidas acima constituem-se em informações decisivas para o bom relacionamento Banca-PME pois que a ausência das mesmas gera, no mutuante, dificuldades na análise do processo de pedido de crédito (Fuinhas, 2002).

1.3.5 – Características e Condições do Mercado

O ambiente económico global é volátil e regista mudanças constantes que tendem a consolidar as instituições financeiras, mas que podem afetar muito o relacionamento bancário, sobretudo, na cedência de créditos às PME (Peltoniemi, 2004).

Investir no mercado angolano é um desafio que começa na invulgaridade da sua cultura, que se associa às diversas vantagens que o país oferece – a extensão territorial, a abundância de recursos naturais, a concorrência quase que inexistente, os consumidores menos exigentes, a estabilidade política e social.

O setor bancário Angolano apresentou (até 2014) elevadas taxas de crescimento (aumentos de: 7,3% em número de ativos; 6,7% em número de agências; 6,4% em número de colaboradores). Em termos de rentabilidade os resultados do setor registaram uma diminuição de 50,3% (KPMG, 2015)⁵. O produto bancário referente ao agregado desse setor registou um acréscimo, em relação ao ano de 2013, de aproximadamente 1,7%, considerado desaceleração se se tiver em conta o crescimento dos últimos quatro anos (KPMG, 2015).

Angola está numa fase inicial do desenvolvimento do seu sistema fiscal depois do longo período de guerra que terminou em 2002, uma vez que, de modo geral, antes desse

⁵ Dados correspondentes ao total de 27 Bancos registados até 2014, segundo o site do BNA.

período não existiu sistema fiscal. A lei do investimento privado prevê a existência de regimes especiais de investimento, como é o caso da lei de base das instituições financeiras (Lei n.º 12/15, de 17 de Julho), da Lei das Atividades Petrolíferas (Lei n.º 10/04, de 12 de Novembro), do Código Mineiro (Lei n.º 31/11, de 23 de Setembro).

Dentre os incentivos existentes, por parte do Estado, há prioridades na cedência de crédito a partir do preenchimento das condições do projeto de investimento, como é o caso de se direcionar o investimento à áreas tidas por prioritárias (agricultura e pecuária, indústria transformadora, telecomunicações, tecnologias de informação, entre outras), ser realizado nos polos de desenvolvimento: Zonas Económicas Especiais de Investimento ou nas Zonas Francas de Angola (Doing Business Angola, 2012).

1.4 - Entidades e Métodos de Apoio às PME

Estudar a estrutura financeira das instituições implica necessariamente perceber as técnicas de empréstimo. Segundo Berger e Udell (2006), de modo geral, há duas categorias de técnicas de empréstimo:

- (i) **Os empréstimos de relacionamento** baseados em informações, relativas à empresa, de carácter qualitativo também designadas por *soft information*, recolhidas através do contacto banco-empresa, de forma continuada ao longo do tempo, com o proprietário, gerente ou funcionário da empresa e com membros da comunidade local;
- (ii) **Os empréstimos baseados nas transações** que utilizam informações quantitativas também designadas por *hard information*, ou seja, informações de carácter contabilístico como as demonstrações financeiras, com o objetivo de estimar os fluxos de caixa futuros dos mutuários e avaliar a sua capacidade de pagamento.

1.4.1 - Formas de Financiamento das PME

Para Behr e Güttler (2007), e Beck *et al.* (2008) o financiamento bancário é a principal fonte de financiamento externo das PME, daí o interesse de examinar o comportamento dos Bancos na cedência de empréstimos. Para De la Torre *et al.* (2010) os bancos de pequena dimensão estão mais disponíveis para conceder crédito às PME na medida em que existe uma facilidade de relacionamento, e os bancos de grande dimensão mais disponíveis para as grandes empresas.

Berger e Udell (2006) afirmam que há diversas técnicas de transações, como por exemplo através de empréstimos baseados em ativos fixos, *factoring*, *leasing* e crédito comercial.

Existe um reconhecimento maior sobre a importância de um mercado bancário diferenciado em relação à oferta, mas também em termos de técnicas de empréstimo. As evidências mais atuais demonstram que os empréstimos assentes em transações (ativos fixos, *factoring*, *leasing*, *scoring*) têm-se tornado mais rentáveis (Beck, 2014), o que tem possibilitado aos bancos grandes e estrangeiros a cedência de empréstimos às PME, principalmente em fases de crises.

1.5 – Dificuldades das PME no Relacionamento com a Banca

Apesar de vários autores terem vindo a demonstrar que as PME encontram cada vez mais dificuldades no acesso ao financiamento externo devido a sua dimensão, densidade e da opacidade informacional, Beck e Demirgüç-Kunt (2006) aludem não haver provas substanciais sobre isso⁶. Wang (2004) afirma que as PME continuam a enfrentar muitas

⁶ No artigo sobre o acesso ao financiamento por PME, os autores fazem um nexo de causalidade entre as PME e o desenvolvimento económico, e concluem que não há provas substanciais de que as pequenas empresas enfrentam restrições de crescimento maiores e têm menos acesso a fontes formais de financiamento externo.

dificuldades financeiras devido a razões como: atrasos no sistema bancário, uma estrutura financeira inadequada, a falta de um sistema de garantia eficaz, etc.

Há, entre a classe académica e política, do ponto de vista de De la Torre *et al.* (2010), a percepção de que as PME não têm financiamento adequado e precisam de uma assistência específica, tais como programas governamentais de subvenção ao crédito e fundos de garantia pública, que visem fomentar os empréstimos. Para Badulescu (2010), as PME são muito condicionadas pela falta de apoios ao financiamento por razões de disparidade informacional, elevadas taxas de juros, escassez de garantias, riscos elevados e ambiente regulamentar desfavorável.

Para Berger e Udell (1998) a não existência de obrigatoriedade das PME em tornar públicas as informações financeiras e os contratos que mantem, em sigilo com as várias entidades (fornecedores, clientes, empregados), são tidos como elementos que prejudicam a sua relação com os bancos.

No estudo do Banco Nacional de Angola (BNA, 2013), sobre potenciação de crédito na economia angolana, concluiu-se que boa parte dos clientes não tinha educação financeira para fundamentar um pedido de crédito ao banco. Esta afirmação é sustentada com base no baixo nível de sofisticação financeira apontado pelos bancos comerciais como uma barreira importante à concessão de crédito, sendo que, de acordo com a mesma fonte, 9 em 10 pedidos de crédito eram rejeitados à partida por falta de contabilidade organizada e credível.

As instituições financeiras encontram problemas de seleção adversa e risco moral (Badulescu, 2010), o que faz com que a apreciação dos planos de investimento e o acompanhamento dos seus mutuários seja bastante difícil. Como resultado, muitas vezes acaba por ser rejeitado o financiamento à projetos viáveis (Martínez-Sola *et al.*, 2014).

Além das dificuldades indicadas, as instituições financeiras declaram o ambiente das PME bastante aleatório e competitivo comparativamente com as grandes empresas, o que compromete e torna elevada a instabilidade do retorno dessas empresas, o que conduz, naturalmente, a elevadas taxas de incumprimento (Badulescu, 2010).

Ainda Badulescu advoga que as PME são declaradas de alto risco por deterem menos ativos, altas taxas de insucesso, escassa capitalização e estarem vulneráveis aos riscos de mercado. Lowe e Talbot (2000) referem que as PME têm algumas dificuldades, que lhes são características, na absorção dos custos e riscos de investimentos em algumas áreas, especialmente nas de investigação e desenvolvimento, visto que lhes faltam recursos e oportunidades para influenciar potenciais investidores.

Nos países em desenvolvimento o tipo de risco é ainda assinalado pela envolvente de inconstâncias competitivas e legislativas com resultados negativos para a garantia das transações. Para melhorar a relação risco/rendibilidade os financiadores exigem elevadas taxas de juros aos empréstimos, o que acaba por criar dificuldades às PME no reembolso, desmotivando, assim, os pedidos de empréstimo (Berger & Udell, 2006).

As características das PME, de modo geral, afetam as suas decisões financeiras, as atitudes, o desempenho e crescimento da empresa (Abdulsaleh & Worthington, 2013).

1.6 – Formas de Interação entre Banca e PME

A investigação teórica tem demonstrado que as relações entre o mutuário e o mutuante asseguram um clima de confidencialidade, melhoram a flexibilidade contratual, promovem a transparência informacional, reduzem os problemas de agência através do aumento do controlo e permitem criar uma imagem de reputação (Matias *et al.*, 2009).

A mesma fonte afirma que a abstração dos benefícios teóricos do relacionamento bancário tem empurrado os investigadores para a observação dos seus efeitos concretos,

que passam mais pela análise do seu impacto em termos de acesso ao crédito, custo do crédito, afetação de garantia e/ou facilidade de renegociação contratual.

Com a necessidade de se motivarem os bancos e as PME para a troca de informação valiosa que regista um alto grau de privacidade, De la Torre *et al.* (2010) mostram-se receosos quanto a fidelidade na partilha da informação confidencial entre as duas entidades.

1.7 - Políticas Institucionais de Apoio às PME em Angola

O tecido empresarial necessita de atrativos para investir em qualquer setor da economia. A adoção de políticas fiscais, aduaneiras e económicas atrativas é de extrema importância para o incentivo de investidores. “Uma economia moderna não pode funcionar sem regulamentação, e, ao mesmo tempo, pode chegar a um impasse por meio de regulamentações fracas e fortes” (Doing Business, 2016, p.vi). O desenvolvimento sustentado de qualquer economia passa pela sua capacidade de atrair investimentos.

Subjacente ao desenvolvimento está o fomento do emprego, a criação e o aumento da riqueza, a melhoria das condições de vida e a satisfação das necessidades das populações que é, no final, o objetivo de todos os governos (Doing Business, 2010).

Para Cunha (2006) é óbvio que a adoção de políticas de incentivos fiscais seja uma medida tomada pelos governos que se propõem a atrair determinados investimentos para dinamizar as suas economias.

A importância económica das instituições nas sociedades tem sido objeto de muitas investigações. North (1990) acredita que a principal função das instituições na sociedade é reduzir a incerteza no sentido de se definirem as regras do jogo e, mais importante ainda, determinar a segurança dos direitos dos investidores, sendo que, para Knack e Keefer (1995), a garantia dos direitos dos investidores é fundamental de formas

que a sua segurança pressupõe maior atração de investimentos e, mais importante, garante eficiência na alocação dos recursos.

A relação entre a qualidade das instituições de um país e o seu volume de investimentos, em termos de determinação, exige uma argumentação teórica por trás baseada em duas questões elementares: (i) Os fatores que determinam o incentivo ao investimento privado, sobretudo o investimento estrangeiro; (ii) A influência dos determinantes do investimento sobre a economia (Olival, 2012).

Neste sentido, com o intuito de se dar maior incentivo às PME, incluindo as Microempresas, o Governo Angolano, através da Assembleia Nacional, aprovou a Lei nº 30/11 de 13 de Setembro – Lei das Micro, Pequenas e Médias Empresas – que estabelece as normas relativas ao tratamento diferenciado que elas devem merecer, bem como as condições de acesso aos respetivos incentivos e facilidades (Lei nº 30/11).

No que respeita a redução da burocracia na constituição de empresas, Angola criou o Guiché Único de Empresa (GUE)⁷.

A adoção e implementação de políticas de fomento das PME, incluindo as Microempresas, implica a adoção de um programa de redução de burocracia dos serviços administrativos, de regulamentação e de facilitação do acesso aos mercados e a novas oportunidades de negócios, bem como da formalização de parcerias que visam desenvolver novos produtos e melhorar os serviços em geral (Lei 30/11).

⁷ O GUE é um novo serviço público cujo objetivo é facilitar o processo de constituição, alteração ou extinção de empresas e atos afins, cujo capital mínimo para constituição de uma Sociedade por Quotas é de 1.000,00 USD ou o equivalente em Akz e 2 pessoas no mínimo, e para uma Sociedade Anónima 20.000,00 USD ou o equivalente em Akz e 5 pessoas no mínimo.

Segundo o http://gue.minjus-ao.com/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=13, até no dia 04 de Junho de 2016, às 19h31, tinham sido constituídas 19.789 empresas (desde as Micro às Grandes empresas). Estes dados correspondem apenas às provinciais de Luanda e Bengo pois o GUE regista somente empresas com estabelecimentos principais nessas províncias.

De acordo com a mesma fonte (lei 30/11), a formulação da estratégia e estruturação das políticas e programas dirigidos às PME, assim como a criação ou potenciação de organismos e instituições com poder para coordenar e avaliar permanentemente o alcance das políticas a implementar, estabeleceu-se num quadro legislativo de apoio ao poder executivo na sua ação de promoção do desenvolvimento económico e social do País.

1.8 - Os Sistemas de Garantia de Crédito no Financiamento às PME

Levitsky (1997) afirma que tem havido um ressurgimento do interesse em sistemas de garantias de crédito (SGC) para as PME. O autor afirma ainda que os SGC visam o setor das PME, e destinam-se a ajudar os bancos no financiamento, sobretudo, às PME. Segundo Beck *et al.* (2010) o SGC conhece quatro intervenientes principais: as PME, as Instituições Financeiras, as Instituições de Garantia de Crédito e o Governo que pode atuar indiretamente através da regulamentação do mercado financeiro e/ou diretamente fazendo parte do Fundo de Garantia e de Contragarantia.

Em Angola, este SGC ganha outro nome, - Fundo de Garantia de Crédito (FGC)⁸ – criado para apoiar as empresas inseridas no programa "Angola Investe"⁹.

1.8.1 – Conceito de Sistema de Garantia de Crédito

Um relatório do Grupo de Trabalho *Vienna Initiative* (2014, p.9) sobre *Credit Guarantee Schemes for SME lending in Central, Eastern and South-Eastern Europe*,

⁸ O FGC existe desde Maio de 2012. Estas Garantias podem ser: reais, fiança, aval, penhor, consignação de receitas, etc., adequadas à dimensão e ao tipo de projeto. O Estado pode prestar garantias com uma cobertura máxima de 70% do capital (não dos juros) que em cada momento se encontre em dívida perante o Banco (BancoBIC, 2012).

⁹ É uma iniciativa do Governo angolano que visa apoiar o investimento das Micro, Pequenas e Médias Empresas nacionais apresentando-se como uma oportunidade para fortalecer e diversificar a economia do país, através dos setores de atividade produtiva, por via de crédito bancário (<http://economico.sapo.pt/>). Os financiamentos Angola Investe encontram-se ainda garantidos pelo sistema de garantia mútua angolano – Fundo de Garantia de Crédito do Estado – que cobre 70% do valor financiado pelo banco, assumindo, assim, o banco um risco líquido de apenas 30%, o que facilita a concessão dos financiamentos.

concluiu que os SGC visam fornecer garantias de empréstimos para os mutuários, cobrindo uma parte do risco de incumprimento do empréstimo, onde, em caso de incumprimento por parte do mutuário, o credor recupera o valor da garantia.

Segundo o mesmo relatório, as garantias são normalmente prestadas contra uma taxa, coberta quer por parte do mutuário, do credor ou ambos. Em caso de inadimplência, o credor normalmente é obrigado a não conceder o empréstimo e compartilhar os resultados com o fiador. As garantias de crédito permitem a transferência parcial de risco de crédito decorrente de um empréstimo ou de uma carteira de empréstimos.

1.8.2 – Tipos de Sistema de Garantia de Crédito

Beck *et al.*, num artigo publicado em 2010, indicaram três tipos de SGC:

- (i) - Os Sistemas de Garantia Públicos (SGP¹⁰) que são sistemas fundados por iniciativa do Governo e geridos através de agências como bancos públicos ou Ministérios. Estes sistemas surgem, geralmente, de iniciativas políticas para melhorar o acesso das PME ao financiamento. (Vienna Initiative, 2014);
- (ii) - Os Sistemas de Garantia Mistos (Público-Privado), onde normalmente as entidades públicas têm maior peso e são elas a suportar o fundo, mas quanto à gestão operacional há mais autonomia privada (instituições financeiras), bem como no monitoramento do risco e na recuperação das perdas;
- (iii) - Os Sistemas de Garantia Privados são considerados sistemas de garantia mútua, onde os membros fornecem conjuntamente garantias sobre os empréstimos contraídos pelos membros individuais (Vienna Initiative, 2014). São caracterizados pela participação direta do setor privado, das PME e da banca na gestão dos fundos e do sistema em geral (Beck *et al.*, 2010).

¹⁰ Os SGP são os mais dominantes nas economias emergentes.

O relatório de Vienna Initiative (2014) concorda com os SGC indicados por Beck *et al.* (2010) e acrescenta os SGC supranacionais que existem sob a égide das instituições financeiras internacionais.

1.8.3 – Propósito da sua Criação

Com o intuito de se promover o acesso ao financiamento às PME, os governos têm tido interesse na adoção dos SGC, sendo que este método visa dar resposta à crise de créditos nas economias mais desenvolvidas. Desde o agravamento da crise financeira nessas economias, bem como a escassez de crédito, houve uma série de reforços nos fundos dos SGC por parte dos governos de vários países (Beck *et al.*, 2010). Esses SGC têm servido para a diversificação das economias nos países em desenvolvimento.

Na mesma lógica de interesse apresentada por Beck *et al.* (2010), o governo angolano criou o FGC¹¹ com o intuito de responder, especificamente, aos objetivos do Programa Angola Investe atribuindo garantias a um grande número de projetos, sendo que um dos maiores desafios o equilíbrio entre a quantidade e a qualidade da carteira de garantias de crédito, de forma a assegurar a sua sustentabilidade.¹²

1.9 – Síntese das Dificuldades da Banca no Relacionamento com as PME

Para se estabelecer ponte para análise empírica, importa partilhar algumas das dificuldades e riscos do mercado enfrentados pelos bancos no relacionamento com as PME. Antes, convém assinalar que de acordo com a Lei nº 30/11, essas relações são marcadas pelas regulamentações empresariais fortes e pelas políticas do Estado de incentivo ao fomento empresarial.

¹¹ Importa referir que a eficácia do FGC será verificada no capítulo da análise dos resultados através do questionário dirigido aos bancos.

¹² Artigo retirado do site: http://www.leadership-bg.com/files/FGC_PT.pdf, da *Leadership – Business Consulting*. Uma Consultora dedicada a gestão de negócios. É a consultora que trabalhou com o Governo Angolano na criação e implementação do FGC.

É necessário referir que nas economias desenvolvidas onde a concorrência é evidente, a dinâmica dos mercados faz com que o setor dos serviços financeiros sofra cada vez mais pressão tanto do ambiente interno como externo, tornando-se cada vez mais difícil para os bancos tradicionais e não só, tanto para manter a base de clientes (PME) já existentes como para adquirir novos clientes empresariais (Ibbotson & Moran, 2003).

Associadas a essa pressão estão outras dificuldades que pensamos serem as principais, pois concorrem para a resistência dos bancos em financiar as PME. Estas dificuldades passam pelas: (i) características dos mutuários, sobretudo a opacidade informacional apresentada pelas PME e demonstrações financeiras débeis ou inexistentes (Hanley & O'Donohoe, 2009); (ii) condições do mercado que têm que ver, sobretudo, com a estabilidade social, segurança do meio ambiente em que as PME operam e o tipo de investimento que se propõem a realizar (tal como nos referimos no ponto sobre características e condições do mercado).

O problema da opacidade informacional pode ser mitigado pelos empréstimos de relacionamento porque estes dependem principalmente da *soft information* recolhida pelo agente bancário, através do atendimento personalizado, dos contactos diretos e contínuos com as PME, dos seus proprietários e gestores, e junto da comunidade local em que as PME operam (Berger & Udell, 2006).

As PME são empresas de estruturas reduzidas, em relação às grandes empresas, com características próprias (Qian & Li, 2003). O financiamento bancário é o instrumento por excelência colocado à sua disposição para o seu crescimento de modos a participarem de forma eficiente no desenvolvimento sustentável das economias (Silva & Silva, 2011). A própria natureza das PME e as características do mercado em que estão inseridas está na base das dificuldades no financiamento bancário.

Quanto aos sistemas de garantias de créditos, estes são instrumentos utilizados em muitas economias, desenvolvidas e em desenvolvimento, para aliviar as dificuldades das PME no acesso ao financiamento (*Vienna Initiative*, 2014), uma vez que os bancos comerciais também consideram os empréstimos às PME como sendo de alto risco, associado a sua incapacidade de oferecer garantias adequadas, mesmo com taxas de juro elevadas (Levitsky, 1997 e *Vienna Initiative*, 2014).

Em Angola, o sistema financeiro tem vindo a registar avanços consideráveis e está composto por um conjunto de instituições que asseguram a canalização da poupança para o financiamento. Com a aprovação da Lei de Bases das Instituições Financeiras, o mercado nacional de crédito tem vindo a dinamizar e a diversificar a estrutura económica em geral, e do sistema financeiro em particular (Lei nº 12/15).

II – Metodologia e Dados

Após a identificação dos principais problemas que concorrem para a relação Banca-PME, é momento de confirmarmos empiricamente diante dos bancos inquiridos, por intermédio das respostas dadas ao questionário¹³, que as ideias descritas são aproximadas aos fatos (ou não). Para tal, elaborou-se um questionário com vinte e duas (22) perguntas que foram respondidas por representantes de catorze dos quinze bancos selecionados (ver Tabela II), das várias agências existentes, dentre os quais: funcionários responsáveis pela avaliação de crédito às PME, pela gestão do relacionamento com as PME ou pela gestão das agências.

¹³ O questionário foi elaborado com base nas principais conclusões da revisão da literatura apresentada.

O questionário (ver Anexo I) foi construído com base nos objetivos que se pretende atingir e nas principais conclusões dos autores consultados durante a revisão da literatura desta dissertação (ver quadro resumo no Anexo II).

Foi utilizado o método empírico de amostra por conveniência¹⁴ que permitiu selecionar objetivamente quinze (15) dos vinte e sete (27) bancos autorizados pelo BNA¹⁵, cujos ativos apresentam crescimento continuado no quadriênio 2012 – 2015 (ver tabela II).

O questionário foi disponibilizado para os bancos em Luanda, capital angolana, que se constitui como sede administrativa e financeira da maioria dos bancos selecionados.

Para acelerar o trabalho, dada a excessiva burocracia que se verifica nos bancos em Angola, o preenchimento dos questionários foi acompanhado pelo autor. Foi aplicado um pré-teste a 5 bancos que visou identificar perguntas-problema e de forma justificada provocou a alteração da redação de algumas questões na versão final do questionário.

Tabela II - Bancos com ativos em crescimento continuado (Elegíveis)

Ativos Totais			Milhões de AKZ			
#	Instituições Financeiras		2015	2014	2013	2012
1	BPC	Banco de Poupança e Crédito	1.339.620	1.198.478	988.181	919.369
2	BAI	Banco Angolano de Investimentos	1.097.612	1.101.072	1.039.693	1.033.428
3	BFA	Banco de Fomento Angola	1.229.579	1.073.056	868.032	759.902
4	BIC	Banco BIC	977.609	835.923	751.324	664.191
5	BDA	Banco de Desenvolvimento de Angola	301.826	285.641	221.048	185.407
6	BSOL	Banco Sol	327.713	270.942	205.840	178.638
7	BMA	Banco Millennium Atlântico*	857.253	619.975	580.489	468.936
8	BCGA	Banco Caixa Geral Totta Angola	317.385	230.247	183.016	151.648
9	SBA	Standard Bank Angola	298.412	203.368	148.492	61.977
10	BNI	Banco de Negócios Internacional	234.296	202.093	184.176	162.145
11	KEVE	Banco Regional Keve	130.777	117.359	98.200	85.815
12	FNB	Finibanco Angola	83.285	76.144	54.603	28.698
13	BANC	Banco Ang. de Neg. e Comércio	39.105	28.807	16.362	15.154
14	BKI	Banco Kwanza Invest	23.229	10.331	9.121	3.519
15	BCH	Banco Comercial do Huambo	12.477	6.126	4.058	3.156
OBS	* Agrega ativos dos Bancos Privado Atlântico e Millennium Angola					

Fonte: BNA, KPMG (2015) e ABANC, adaptado.

¹⁴ Neste método os casos escolhidos são os casos facilmente disponíveis. Este método tem vantagem por ser rápido e barato (Hill & Hill, 2012).

¹⁵ Dados do site: http://www.bna.ao/Conteudos/Artigos/lista_artigos_medias.aspx?idc=834&idl=1, referentes à lista das instituições financeiras autorizadas até ao dia 28 de Março de 2016.

A seguir, apresentamos um quadro dos restantes doze bancos cujos crescimentos apresentam-se descontinuados, por isso, foram excluídos do estudo.

Tabela III - Bancos com ativos em crescimento descontinuado (Não elegíveis)

Ativos Totais			Milhões de AKZ			
#	Instituições Financeiras		2015	2014	2013	2012
1	BCA	Banco Comercial Angolano	46.845	30.925	30.854	36.651
2	BVB	Banco Valor	22.911	12.044	15.120	7.016
3	VTB	Banco VTB África	23.203	11.552	14.358	11.295
4	SCBA	Standard Chartered Bank Angola	23.863	10.722	4.827	nd
5	BMF	Banco BAI Micro-Finanças	nd	8.970	10.619	9.685
6	BCI	Banco de Comércio e Indústria	127.359	106.812	98.897	106.513
7	BE	Banco Económico*	nd	nd	1.107.139	1.007.218
8	YETU	Banco Yetu	4.824	nd	nd	nd
9	BIR	Banco de Investimento Rural	1.469	nd	nd	nd
10	BCS	Banco de Crédito do Sul	3.213	nd	nd	nd
11	BPG	Banco Prestígio	9.666	nd	nd	nd
12	BPAN	Banco Pungo Andongo	2.396	nd	nd	nd
OBS	*Inclui dados do BESA por herança dos ativos					

Fonte: BNA, KPMG (2015) e ABANC, adaptado. Legenda: “nd” não disponível.

Para análise do conteúdo da informação obtida nos inquéritos recorreu-se à uma análise estatística descritiva e inferencial quantitativa, através da utilização do *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

2.1 - Estatística Descritiva

Apresentam-se as tabelas de frequências e as distribuições de valores para as variáveis qualitativas. As variáveis medidas em escala de *Likert* foram analisadas através das categorias apresentadas, incluindo algumas estatísticas, abordados por Guimarães e Cabral (2010), como a média para cada questão (para as questões numa escala de 1 a 5, um valor superior a 3 é superior ao valor intermédio da escala). Para medir a dispersão das respostas foi usado o desvio padrão.

2.2 - Intervalos de Confiança

Os intervalos de confiança são determinados com um grau de confiança de 95%. A esse valor (95%) está associado um valor adicional de 5%, o que significa que se criou a inferência com uma probabilidade de erro menor a 5% (Guimarães & Cabral, 2010).

Para as variáveis quantitativas, apresenta-se os valores médios e o limite inferior (LI) e limite superior (LS) do intervalo de confiança, com um grau de confiança de 95%. Estes dados permitem concluir sobre os intervalos de valores que se observam para a população e comparar quaisquer variáveis quantitativas.

III – Análise de Resultados

A amostra é constituída por 14 bancos, pois, dos quinze bancos selecionados um (o Banco Kwanza Invest) se recusou a responder o questionário, através da sua gestora de recursos humanos, por alegada indisponibilidade dos responsáveis pela área de créditos e afins. As entrevistas e o processamento de dados, no seu todo, foram confidenciais e conduzidas pelo autor.

3.1 - Análise Descritiva

Tabela IV - Função desempenhada pelo inquirido

	Frequência	Percentagem
Gestor de agência bancária	11	78,6
Responsável pela avaliação de crédito às PME	3	21,4
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 79% desempenham a função de «gestor de agência bancária»; 21% a função de «responsável pela avaliação de crédito às PME» (tabela IV). Não se verificou nenhum «responsável pela gestão do relacionamento com as PME».

• **Objetivo (i) identificar as dificuldades dos bancos no financiamento às PME**

Tabela V - Importância para a estratégia do vínculo relacional banco-PME

	N	%
Aumentar a sua quota de mercado	10	71,4%
Obter informações confidenciais sobre condições do mercado	2	14,3%
Conceder empréstimos	11	78,6%

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, relativamente à razão pela qual a banca estabelece vínculo relacional com as PME como estratégia de negócio, 79% referem ser para «conceder empréstimos»; 71% para «aumentar a sua quota de mercado» e 14% para «Obter informações confidenciais sobre condições do mercado» (tabela V).

Tabela VI - Fomento das empresas para o desenvolvimento de Angola

	Frequência	Percentagem
Sim, o apoio às PME é mais importante	12	85,7
Não, o esforço deve ser concentrado nas grandes empresas	2	14,3
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 86% consideram que no atual estado de desenvolvimento de Angola «o apoio às PME é mais importante», os restantes 14% consideram que «o esforço deve ser concentrado no desenvolvimento das grandes empresas» (tabela VI).

Tabela VII - Características fundamentais dos bancos para avaliação de pedido de crédito

	N	%
Idade e a experiência do proprietário	3	21,4%
Idade e a dimensão da empresa	4	28,6%
A sua qualidade	5	35,7%
Garantias	13	92,9%
O tipo de negócio que realiza	13	92,9%
Fluxos de caixa	6	42,9%

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, relativamente às características fundamentais dos bancos para avaliação de pedido de crédito, 93% indicam «garantias»; igual percentagem para «o tipo de negócio que realiza»; 43% «fluxos de caixa»; 36% «a sua qualidade»; 29% «idade e a dimensão da empresa» e 21% «idade e a experiência do proprietário» (tabela VII).

Tabela VIII - Base das dificuldades das PME no acesso ao financiamento externo

	N	%
Fragilidades contabilísticas apresentadas	13	92,9%
Opacidade informacional	1	7,1%
Tipo de negócio que realizam	9	64,3%
Caraterísticas dos Colaterais	2	14,3%

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 93% consideram que as «fragilidades contabilísticas apresentadas» são parte das dificuldades apresentadas pelas PME no acesso ao financiamento externo; 64% consideram o «tipo de negócio que realizam»; 14% consideram as «caraterísticas dos colaterais»; 7% consideram a «opacidade informacional» (tabela VIII).

Tabela IX - Condições oferecidas pelo mercado financeiro

	Frequência	Percentagem
Não	9	64,3
Sim	5	35,7
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 36% consideram as “condições oferecidas pelo mercado financeiro suficientemente favoráveis e capazes de influenciar positivamente o banco no financiamento às PME”; 64% respondem negativamente (tabela IX).

Tabela X - Sistemas de informação dos bancos

	Frequência	Percentagem
Não	4	28,6
Sim	10	71,4
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

No que respeita aos sistemas de informação dos bancos, 71% da amostra considera que eles são suficientes e estão adaptados ao mercado das PME e 29% respondem negativamente (tabela X).

- **Objetivo (ii) assinalar os métodos e formas de apoio utilizados para concessão de crédito**

Tabela XI - Tipos de empréstimos mais solicitados pelas PME

	Frequência	Porcentagem
A médio/longo prazo	8	57,1
Ambos, mas com maior predominância de curto prazo	1	7,1
Ambos, mas com maior predominância de médio/longo prazo	5	35,7
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, relativamente aos prazos de duração dos empréstimos bancários, quanto ao tipo de empréstimo mais solicitado pelas PME, 57% indicam «a médio/longo prazo»; 36% «ambos mas com maior predominância de médio/longo prazo» e 7% «ambos mas com maior predominância de curto prazo» (tabela XI); as opções “a curto prazo” e a “não solicitam empréstimos bancários” não são indicadas por ninguém.

Tabela XII - Diferenciação nas taxas de juros e na disponibilidade de crédito das PME

	Frequência	Porcentagem
Sim, as PME que mantêm um relacionamento prolongado (de longo prazo) têm taxas mais baixas e maior disponibilidade de crédito, uma vez que, aumentam os laços com o banco	3	21,4
As PME com maior relacionamento com o banco têm mais facilidade de crédito mas não há nenhuma implicação nas taxas	7	50,0
Não, não existe nenhuma diferença	4	28,6
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 50% consideram que «as PME com maior relacionamento com o banco têm mais facilidade de aceder ao crédito mas não há nenhuma implicação nas taxas»; 29% que «não existe nenhuma diferença» e 21% que «as PME que mantêm um relacionamento prolongado têm taxas mais baixas e maior disponibilidade de crédito, uma vez que, aumentam os laços com o banco» (tabela XII). A opção “sim, as PME que mantêm um relacionamento continuado ao longo do tempo pagam taxas mais elevadas (uma vez que beneficiam de outros serviços do banco), mas têm mais facilidade de crédito” não é indicada por ninguém.

Tabela XIII - Aspetos que condicionam a fixação das taxas de juros (I)

	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
A duração da relação			1	7,1%	2	14,3%	5	35,7%	6	42,9%
A variedade dos serviços oferecidos	1	7,1%	3	21,4%	5	35,7%	5	35,7%		
As garantias							2	14,3%	12	85,7%
A atribuição de um gestor de conta	3	21,4%	3	21,4%	3	21,4%	4	28,6%	1	7,1%
A existência de uma linha de crédito	2	14,3%	2	14,3%	3	21,4%	3	21,4%	4	28,6%

Fonte: Elaboração do autor.

Legenda: os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Não importante; 2- Pouco importante; 3- Mais/Menos importante; 4- Importante; 5- Muito importante.

Tabela XIV - Aspetos que condicionam a fixação das taxas de juros (II)

	N	Média	Desvio	Coef.	Mínimo	Máximo
			Padrão	Variação		
A duração da relação	14	4,14	0,95	23%	2	5
A variedade dos serviços oferecidos	14	3,00	0,96	32%	1	4
As garantias	14	4,86	0,36	7%	4	5
A atribuição de um gestor de conta	14	2,79	1,31	47%	1	5
A existência de uma linha de crédito	14	3,36	1,45	43%	1	5

Fonte: Elaboração do autor.

Legenda: os valores indicados reportam-se à escala de medida:

1- Não importante; 2- Pouco importante; 3- Mais/Menos importante; 4- Importante; 5- Muito importante.

No que respeita à fixação das taxas de juros os valores médios observados são apresentados na tabela XIV. Em média, a importância é superior para “**as garantias**”, seguido de “**a duração da relação**” e depois de “**a existência de uma linha de crédito**”, tendo estes itens uma importância superior ao ponto intermédio da escala de medida. Depois surge a importância de “**a variedade dos serviços oferecidos**”, com uma importância igual ao ponto intermédio da escala de medida; e menos importante é “**a atribuição de um gestor de conta**”, com importância inferior ao ponto intermédio da escala de medida (tabelas XIII e XIV).

Tabela XV - Serviços disponibilizados pelo Banco no relacionamento com as PME

	Não		Sim	
	N	%	N	%
Gestão da tesouraria	8	57,1%	6	42,9%
Serviço de consultoria	13	92,9%	1	7,1%
Aplicativos <i>mobile banking</i>	1	7,1%	13	92,9%
Oferece pacote de <i>software</i> para gestão online de contas	12	85,7%	2	14,3%
Aplicações de taxas bonificadas	10	71,4%	4	28,6%
Outro	13	92,9%	1	7,1%

Fonte: Elaboração do autor.

No que respeita aos serviços disponibilizados pelo banco, na amostra, 93% indicam que oferecem «aplicativos *mobile banking*»; 43% indicam «gestão da tesouraria»; 29% «aplicações de taxas bonificadas»; 14% «oferta de pacote de *software* para gestão online de contas»; 7% «serviço de consultoria»; igualmente 7% a opção «outro», especificando “processamento de salários” (tabela XV).

Tabela XVI - Objetivo económico preferencial dos bancos no financiamento às PME

	N	%
Financiamento a projetos de produção	13	92,9%
Financiamento à compra de produto final	6	42,9%
Outro	1	7,1%

Fonte: Elaboração do autor.

No tocante ao objetivo económico preferencial dos bancos no financiamento às PME, 93% dos inquiridos indicam «financiamento a projetos de produção»; 43% o «financiamento à compra de produto final» e 7% «outro», especificando “garantir a geração de *cash flow*” (tabela XVI).

Tabela XVII - Informações solicitadas pelos bancos na análise de pedido de empréstimo

	Empréstimo de Curto Prazo		Empréstimo de Médio e Longo Prazo	
	Sim		Sim	
	N	%	N	%
Demonstrações Financeiras	13	92,9%	14	100,0%
Documentos e Dados pessoais de sócios/acionistas	13	92,9%	14	100,0%
Idade e Dimensão da Empresa	7	50,0%	9	64,3%
Caraterística do proprietário de empresa (género, idade, experiência, etc.)	3	21,4%	3	21,4%
Caraterística do Gerente da Empresa (género, idade, experiência e Antiguidade)	2	14,3%	4	28,6%
Tipo de Negócio que Realiza	13	92,9%	12	85,7%
Historial da Empresa e Atividades	11	78,6%	10	71,4%
Projetos e Planos de Negócios	10	71,4%	12	85,7%
Projeções de Fluxos de Caixa	8	61,5%	9	64,3%
Garantias	12	85,7%	13	92,9%
Projeções de Vendas	10	71,4%	9	64,3%
Objetivos da Empresa	9	64,3%	10	71,4%
Objetivo do empréstimo	13	92,9%	12	85,7%
Montante do empréstimo	13	92,9%	12	85,7%

Fonte: Elaboração do autor.

Relativamente às Informações solicitadas pelos bancos na análise de pedido de empréstimo, no tocante aos “empréstimos de curto prazo”, as opções: «demonstrações

financeiras», «documentos e dados pessoais de sócios/acionistas», «tipo de negócio que realiza», «objetivo do empréstimo» e «montante do empréstimo» são as mais assinaladas (93%); 86% indicam «garantias»; 79% «historial da empresa e atividades»; as opções «projetos e planos de negócios» e «projeções de vendas» são assinaladas por 71% cada; 64% «objetivos da empresa»; 62% «projeções de fluxos de caixa». As outras opções foram referidas em 50% ou menos das respostas.

Para “empréstimo de médio e longo prazo” as opções «demonstrações financeiras» e «documentos e dados pessoais de sócios/acionistas» são indicadas por todos os inquiridos (100%); 93% dos inquiridos referem «garantias»; as opções «tipo de negócio que realiza», «projetos e planos de negócios», «objetivo do empréstimo» e «montante do empréstimo» são indicadas por 86% dos respondentes; as opções «historial da empresa e atividades» e «objetivos da empresa» por 71%, as opções «idade e dimensão da empresa», «projeções de fluxos de caixa» e «projeções de vendas» por 64%. As restantes opções foram assinaladas por menos de metade dos inquiridos. (tabela XVII).

- ***Objetivo (iii) avaliar o modelo de relacionamento bancário utilizado em Angola, tendo em conta as especificidades do mercado***

Tabela XVIII - Caraterização da atual legislação fiscal angolana

	Frequência	Percentagem
Desincentivadora	5	35,7
Deve adaptar-se aos momentos atuais da economia	9	64,3
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 64% assinalam que a legislação angolana «deve adaptar-se aos momentos atuais da economia», 36% acham «desincentivadora», não sendo assinaladas as respostas «Fortemente atrativa» e «outra» (tabela XVIII).

Tabela XIX - Prioridade das PME que investem em setores prioritários

	Frequência	Porcentagem
Não	5	38,5
Sim	8	61,5
Total	13	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 62% consideram que o «banco tem priorizado as PME que investem nos setores tidos como prioritários pelo governo angolano» e 38% consideram que não. Verificou-se uma não-resposta.

Os que respondem “não” justificam a sua resposta com os seguintes argumentos: “prioriza-se apenas aquelas que apresentam garantias plausíveis” e “concedemos ao abrigo do protocolo do Programa Angola Investe”. Dos que respondem “sim”, são dadas as seguintes explicações: “o banco procura ajudar na materialização das políticas definidas pelo Governo”; “a primazia recai também para projetos de educação e saúde”; “para a diversificação da economia”; “é uma forma de incentivar o crescimento do país”; “é uma forma de honrar o Programa Angola Investe” e “em cumprimento do protocolo do Programa Angola Investe”.

Tabela XX - Papel do banco no relacionamento com as PME

	Frequência	Porcentagem
É bom, mas deve continuar a melhorar	9	64,3
Devia melhorar as políticas de avaliação de créditos	5	35,7
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 64% consideram que o papel do banco no relacionamento com as PME «é bom, mas deve continuar a melhorar» e 36% que «devia melhorar as políticas de avaliação de créditos» (tabela XX), não sendo indicadas por ninguém as opções “é bastante excessivo, devia reduzir a intensidade” e “deve adotar políticas que incentivem as PME à transparência”.

Tabela XXI - Preferência dos bancos na concessão de empréstimos

	Frequência	Porcentagem
PME	7	50,0
Grandes Empresas	7	50,0
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, relativamente a preferência dos bancos na concessão de empréstimos às empresas, as opiniões dividem-se igualmente, 50% preferindo as «PME» e 50% preferindo «grandes empresas» (tabela XXI).

Tabela XXII - Ações específicas para construção de uma fonte de relacionamento

	Não		Sim	
	N	%	N	%
Sim, o Banco tem evitado mudanças frequentes de funcionários do banco responsáveis pela gestão do relacionamento com um cliente em particular	5	35,7%	9	64,3%
Sim, o Banco tem entrado com partes de capital na empresa dos seus clientes empresariais	14	100,0%		
Sim, o Banco tem criado departamentos separados e/ ou descentralizados nas suas operações para melhor servir as PME	7	50,0%	7	50,0%
O Banco oferece assistência financeira em momentos de aflição financeira dos seus clientes PME	11	78,6%	3	21,4%

Fonte: Elaboração do autor.

No que respeita a ações específicas para a construção de uma base de relacionamento, na amostra, 64% indicam que «o banco tem evitado mudanças frequentes de funcionários responsáveis pela gestão do relacionamento com um cliente em particular», 50% que «o banco tem criado departamentos separados e/ou descentralizados nas suas operações para melhor servir as PME» e 21% que «o banco oferece assistência financeira em momentos de aflição financeira dos seus clientes PME», não sendo indicada a resposta “sim, o banco tem entrado com partes de capital na empresa dos seus clientes empresariais” (tabela XXII). Um respondente não se reviu em nenhuma das opções, e deixou o seguinte comentário: “O meu banco prima pelas mudanças frequentes dos funcionários responsáveis pelos créditos e não só, exatamente para garantir que não hajam vícios na relação com o cliente”.

Tabela XXIII - Formas de atendimento às PME

	Frequência	Percentagem
PME separadas das grandes empresas	7	50,0
PME e grandes empresas no mesmo espaço, com prioridade às PME	2	14,3
PME e grandes empresas no mesmo espaço sem particularidade	5	35,7
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 50% assinalam que atendem «PME separadas das grandes empresas», 36% que «PME e grandes empresas no mesmo espaço sem qualquer particularidade» e 14% que «PME e grandes empresas no mesmo espaço, mas com prioridade as PME» (tabela XXIII), não sendo assinalada a opção “outra solução”.

Tabela XXIV - Bancos inseridos no Programa Angola Investe

	Frequência	Percentagem
Sim	13	92,9
Outro	1	7,1
Total	14	100,0

Fonte: Elaboração do autor.

Dos 14 bancos inquiridos apenas um (7%) não está inserido no Programa Angola Investe, indicando, todavia, estar envolvido no Fundo Nacional de Desenvolvimento. Os demais (93%) indicam estar inseridos no referido programa (tabela XXIV).

Tabela XXV - Ajuda do Governo aos bancos para reforço dos programas de crédito

	Não		Sim	
	N	%	N	%
Sim, através do reforço do Fundo de Garantia de Crédito	8	57,1%	6	42,9%
Sim, através da disponibilização de mais programas de apoio às PME	11	78,6%	3	21,4%
Sim, houve intenções (ficou-se pela intenção)	11	78,6%	3	21,4%
Não	7	50,0%	7	50,0%

Fonte: Elaboração do autor.

Na amostra, 50% considera «não» ter havido ajudas do governo para o reforço de programas de crédito, 43% que «houve reforço através do Fundo de Garantia de Crédito», 21% indica que «houve disponibilização de mais programas de apoio às PME», igualmente 21% que «houve intenções (ficou-se pela intenção)» (tabela XXV).

Tabela XXVI - Garantia para minimizar as dificuldades das PME no acesso ao crédito

	Não		Sim	
	N	%	N	%
Garantias pessoais (fianças, avales, etc.)	8	57,1%	6	42,9%
Garantias reais (terrenos, edifícios ou outros ativos)	6	42,9%	8	57,1%
Ambos, mas com maior predominância de garantias pessoais	14	100,0%		
Ambos, mas com maior predominância de garantias reais	8	57,1%	6	42,9%
Não são solicitadas garantias	14	100,0%		

Fonte: Elaboração do autor.

No tocante as garantias para se minimizar as dificuldades das PME no acesso ao crédito, na amostra, 57% referem as «garantias reais (terrenos, edifícios ou outros ativos)». As opções «garantias pessoais (fianças, avales, etc.)» e «ambos, mas com maior predominância de garantias pessoais» foram indicadas por 43% dos inquiridos, e a opção «não são solicitadas Garantias» não é assinalada por ninguém (tabela XXVI).

Tabela XXVII - Principais dificuldades dos bancos no relacionamento com as PME

	Sim	
	N	%
Incumprimento dos prazos de reembolso do crédito	10	71,4%
Falta de transparência nos dados disponibilizados pelas PME	7	50,0%
Discordância nas taxas de juros aplicadas	4	28,6%
Garantias exigidas	10	71,4%
Projetos de negócios pouco sólidos	11	78,6%
Falta de demonstrações financeiras	13	92,9%
Morosidade na entrega da documentação exigida	1	7,1%
Outra	0	0,0%

Fonte: Elaboração do autor.

No que respeita às principais dificuldades dos bancos no relacionamento com as PME 93% dos inquiridos indicam a «falta de demonstrações financeiras», 79% indicam «projetos de negócios pouco sólidos». As opções «incumprimento dos prazos de reembolso do crédito» e «garantias exigidas» são indicadas por 71% cada, 50% indicam haver «falta de transparência nos dados disponibilizados pelas PME», 29% «discordância nas taxas de juros aplicadas» e 7% indica a «morosidade na entrega da documentação exigida» (tabela XXVII).

IV - Conclusões, Contributos, Limitações e Tópicos para Investigações Futuras

Tendo atingido os objetivos (geral e específicos) traçados para este estudo, concluímos, para a questão de investigação (i), que dentre as várias dificuldades enfrentadas pela banca no financiamento às PME destacam-se a falta de demonstrações financeiras, projetos de negócios pouco sólidos, falta de garantias por parte das PME, incumprimento dos prazos de reembolso, opacidade informacional, discordância nas taxas de juros oferecidas, fragilidades contabilísticas, tipo de negócios que realizam e as características dos colaterais.

Para a questão (ii), tal como acontece em muitas economias em desenvolvimento, em Angola a opacidade informacional é um risco assinalado muitas vezes pela deficiência legislativa, uma vez que os investidores enfrentam dificuldades na legalização de bens imóveis (casas, terrenos, edifícios e outros) para garantias de créditos. Para se atenuar a opacidade informacional apresentamos as seguintes opções:

- a) O Estado angolano deve criar mecanismos simples e eficientes de legalização dos bens imóveis que se constituem nos principais fatores de garantias reais solicitadas pelos bancos (casas, terrenos, edifícios e outros).
- b) Para aliviar o risco do mercado, concordando com Berger e Udell (2006), na ausência de garantias os financiadores podem elevar as taxas de juro dos créditos que concedem. Esta última opção pode não ser a melhor por criar dificuldades às PME no reembolso, mas é verdade que muitos hão de preferir isso em detrimento de não ter acesso ao financiamento.

Para a questão (iii), no contexto global, os bancos são de uma importância vital para o progresso das economias (Alcarva, 2011), portanto, para Angola, de forma a dinamizar

o processo de diversificação económica, o objetivo preferencial dos bancos tem sido o financiamento à projetos de produção.

Para a questão (iv), uma vez que a opacidade informacional se constitui numa característica natural das PME (Hanley & O'Donohoe, 2009), para minimizar os riscos de crédito, os bancos solicitam as garantias reais e pessoais mas com maior predominância para as garantias reais.

Para a questão (v), assinala-se a tendência dos bancos para o estabelecimento de um relacionamento saudável ao criarem áreas específicas de atendimento às PME, separadas das grandes empresas, apesar de ainda haver bancos que colocam num único espaço as pequenas, médias e grandes empresas, em cumprimento, também, da lei das MPME (Lei nº 30/11) - uma clara demonstração do apoio do Estado nessa relação.

Contributos: Depois de se conhecer, de uma forma geral, a importância do relacionamento bancário no crédito às PME e a forma como ambas interagem, apesar de não haver consenso dos diferentes autores quanto a sua definição por ser um tema bastante complexo e incontornável na análise do financiamento bancário, este estudo traz, também, como contributo uma visão real do relacionamento bancário angolano e do apoio que as PME devem merecer para a sua devida participação no desenvolvimento da economia, uma vez que existem poucos estudos neste sentido.

Limitações: a seleção dos quinze bancos para o estudo afastou, automaticamente, os bancos criados depois do ano de 2015, o que, provavelmente, tenha compactado os resultados do inquérito, embora o universo da população entrevistada tenha sido

bastante representativa. A excessiva burocracia da maioria dos bancos entrevistados dificultou significativamente a recolha dos dados em tempo útil, tendo-se mesmo o Banco Kwanza Invest recusado a responder ao questionário.

Tópicos para Investigações Futuras: Dado o interesse do relacionamento bancário na melhoria do acesso e das condições de crédito, as investigações futuras deverão centrar a sua atenção na avaliação de outros mecanismos para a redução das fragilidades contabilísticas e na adequação do tipo de negócio que as PME realizam aos anseios dos bancos, sendo necessário também desenvolver-se investigações para se apurar qualitativamente o impacto do relacionamento bancário ao nível do setor financeiro.

Justifica-se, também, um estudo aprofundado para se perceber a razão pela qual a opacidade informacional não é apresentada entre as principais dificuldades pela maioria dos bancos em Angola, quando até ao nível das economias mais desenvolvidas é ela que mais inquieta os bancos.

Referências Bibliográficas

1 – Livros, *Papers* e Relatórios:

Abdulsaleh, A. M. & Worthington, A. C. (2013). Small and medium-sized enterprises financing: A review of literature. *International Journal of Business and Management*, 8(14), 36-54.

Alcarva, P. (2011). *A banca e as pme - como gerir com eficácia o relacionamento entre as pme e a banca*. Porto: Vida Económica - Editorial, SA.

Associação Industrial de Angola. (2014/2015). *Anuário AIA Internacional – A economia de um País* (9ª edição). Lisboa: O Sol é Essencial, S.A.

Ayyagari, M., Beck, T. & Demirgüç-Kunt, A. (2007). Small and medium enterprises across the globe. *Small Business Economics*, 29(4), 415-434.

Bădulescu, D. (2010). SMEs Financing: the Extent of Need and the Responses of Different Credit Structures. *Theoretical and Applied Economics*, 17(7), 25-36.

BancoBIC. (2012). Comunicado Banco BIC: *BIC Associa-se ao programa Angola Investe*. Acedido em 2 de Abril de 2016 em www.bancobic.ao/Uploads/Comunicado_Programa_Angola_Investe.pdf.

Beck, T. & Demirgüç-Kunt, A. (2006). Small and medium-size enterprises: Access to finance as a growth constraint. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 2931-2943.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. & Martinez Peria, M. S. (2008). Bank financing for SMEs around the world: Drivers, obstacles, business models, and lending practices. *World Bank Policy Research Working Paper Series*, 26, 4785.

Beck T., Klapper L. & Mendoza J.C. (2010). The typology of partial credit guarantee funds around the world. *Journal of Financial Stability*, 6, 10–25.

Behr, P. & Güttler, A. (2007). Credit Risk Assessment and Relationship Lending: An Empirical Analysis of German Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Small Business Management*, 45(2), 194-213.

Berger, A. N., Klapper, L. F., Peria, M. S. M., & Zaidi, R. (2008). Bank ownership type and banking relationships. *Journal of Financial Intermediation*, 17(1), 37-62.

- Berger, A. N. & Udell, G. F. (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(6), 613-673.
- Berger, A. N. & Udell, G. F. (2006). A more complete conceptual framework for SME finance. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 2945-2966.
- Berger, A. N. & Udell, G. F. (1995). Relationship Lending and Lines of Credit in Small Firm Finance. *The Journal of Business*, 68(3), 351-81.
- Blackwell, D. W. & Winters, D. B. (1997). Banking relationships and the effect of monitoring on loan pricing. *Journal of Financial Research*, 20(2), 275-289.
- Boot, A. W. (2000). Relationship banking: What do we know? *Journal of financial intermediation*, 9(1), 7-25.
- Boot, A. W. & Thakor, A. V. (1994). Moral hazard and secured lending in an infinitely repeated credit market game. *International Economic Review*, 35(4), 899-920.
- Cunha, T. M. (2006). *O Investimento Directo Estrangeiro e A Fiscalidade*. Coimbra: Edições Almedina.
- De la Torre, A., Pería, M. S. M. & Schmukler, S. L. (2010). Bank involvement with SMEs: Beyond relationship lending. *Journal of Banking & Finance*, 34(9), 2280-2293.
- Elsas, R. (2005). Empirical determinants of relationship lending. *Journal of Financial Intermediation*, 14(1), 32-57.
- Elyasiani, E. & Goldberg, L. G. (2004). Relationship lending: a survey of the literature. *Journal of Economics and Business*, 56(4), 315-330.
- Fuinhas, J. A. (2002). *O canal do crédito e a política monetária*. Texto para discussão. Departamento de Gestão e Economia. Portugal: Universidade da Beira Interior.
- Guimarães, R. C. & Cabral, J. A. S. (2010). *Estatística (2ª Edição)*. Porto: Verlag Dashöfer Portugal.
- Hanley, A. & O'Donohoe, S. (2009). Relationship Banking within the Irish SME sector and its Implication. *Kiel Working paper*. Kiel Institute for the World Economy, 1553.

- Hill, M. M. & Hill, A. (2012). *Investigação por Questionário*. (2ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Ibbotson, P. & Moran, L. (2003). E-banking and the SME/bank relationship in Northern Ireland. *International Journal of Bank Marketing*, 21(2), 94-103.
- Instituto do Fomento Empresarial. (2014 - 2015). *Empreender, Diversificar e Competir*. Luanda: Observatório Económico.
- Klapper, L. (2006). The role of factoring for financing small and medium enterprises. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 3111-3130.
- Knack, S. & Keefer, P. (1995). Institutions and economic performance: cross-country tests using alternative institutional measures. *Economics & Politics*, 7(3), 207-227.
- Levitsky, J. (1997). Credit guarantee schemes for SMEs—an international review. *Small Enterprise Development*, 8(2), 4-17.
- Lopes, J., Balsa, C. & Nunes, A. (2009). É a imagem empresarial de Cabo Verde um espelho do seu potencial de desenvolvimento económico e social? in *Livros de Actas do 15º Congresso da Associação Portuguesa de Desenvolvimento Regional e 1º Congresso de Desenvolvimento Regional de Cabo Verde* (pp. 760-782). APDR-Associação Portuguesa de Desenvolvimento Regional. <http://hdl.handle.net/10198/4176> (Acedido em 19/05/2016).
- Lopes, J. D. (2015). *Políticas de Financiamento da Empresa*. Sebenta 1. Mestrado de Ciências Empresariais. ISEG: ULisboa.
- Lowe, P. & Talbot, H. (2000). Policy for small business support in rural areas: A critical assessment of the proposals for the small business service. *Regional Studies*, 34(5), 479-487.
- Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (5ª Edição). Pero Pinheiro: ReportNumber Lda.
- Martínez-Sola, C., García-Teruel, P. J. & Martínez-Solano, P. (2014). Trade credit and SME profitability. *Small Business Economics*, 42(3), 561-577.

Matias, M. N. (2009). O relacionamento bancário e o financiamento das PME: Uma revisão da literatura. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 8(1), 21-31.

Matias, M., Serrasqueiro, Z. & Costa, C. (2009). Padrões de relacionamento bancário no financiamento às MPE: Uma análise de cluster. Leiria: *globADVANTAGE Center of Research in International Business & Strategy, Working Paper n° 28/2009*.

North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge. England: Cambridge university press.

Olival, A. I. N. (2012). *The Influence of Doing Business institutional variables in Foreign Direct Investment*. Masters of Science in Economics. Católica Lisbon School of Business & Economics.

Ongena, S. & Smith, D. C. (1998). “Quality and duration of banking relationships,” in *Global Cash Management in Europe*, Birks, D. (ed.). Londres: MacMillan Press.

Peltoniemi, J. (2004). *The Value of Relationship Banking: Empirical evidence on small business financing in Finnish credit markets*. Academic Dissertation. Faculty of Economics and Business Administration. University of Oulu.

Pestana, M. H. & Gageiro, J. N. (2008). *Análise de dados para Ciências Sociais – A complementaridade do SPSS (5.ª Edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.

Petersen, M. A. & Rajan, R. G. (1994). The benefits of lending relationships: Evidence from small business data. *The journal of finance*, 49(1), 3-37.

Qian, G. & Li, L. (2003). Profitability of small-and medium-sized enterprises in high-tech industries: the case of the biotechnology industry. *Strategic Management Journal* 24(9): 881-887.

Silva, E. P. & Silva, A. C. P. (2011). *SNC Manual de Contabilidade (2ª Edição)*. Lisboa: Letras e Conceitos Lda.

Soares, I., Moreira, J., Pinho, C. & Couto, J. (2012). *Decisões de Investimento: Análise Financeira de Projetos (3ª Edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.

Vienna Initiative (2014). Credit Guarantee Schemes for SME lending in Central, Eastern and South-Eastern Europe: *A report by the Vienna Initiative Working Group on*

Credit Guarantee Schemes. Acedido em 20 de Maio de 2016, em http://www.eib.org/attachments/efs/viwig_credit_guarantee_schemes_report_en.pdf

Wang, Y. (2004). Financing difficulties and structural characteristics of SMEs in China. *China & World Economy*, 12(2), 34-49.

2 - Legislação:

Lei n.º 1/04 de 13 de Fevereiro. *Diário da República – I Série – N.º 13*. Lei das Sociedades Comerciais. Angola.

Lei n.º 10/04 de 12 de Novembro. *Diário da República – I Série – N.º 91*. Lei das Actividades Petrolíferas. Angola.

Lei n.º 30/11 de 13 de Setembro. *Diário da República – I Série – N.º 176*. Lei das Micro, Pequenas e Médias Empresas. Angola.

Lei n.º 31/11 de 23 de Setembro. *Diário da República – I Série – N.º 184*. Lei do Código Mineiro. Angola

Lei n.º 12/15 de 17 de Junho. *Diário da República – I Série – N.º 89*. Lei de Bases das Instituições Financeiras. Angola.

3 - Web sites:

<http://www.abanc.ao/> (Acedido em 02/08/2016).

<http://www.bna.ao/> (Acedido em 02/08/2016).

<http://gue.minjus-ao.com/> (Acedido em 23/05/2016).

<http://www.doingbusiness.org> (Acedido em 17/03/2016).

<http://www.ine.gov.ao/xportal/xmain?xpid=ine&xpgid=boardmain2&xlang=PT&boardId=10555371&actualmenu=787289> (Acedido em 2/11/2015).

<https://www.kpmg.com/PT/pt/IssuesAndInsights/Documents/bank-ao-2015pt-short.pdf>

http://www.leadership-bg.com/files/FGC_PT.pdf (Acedido em 04/06/2016).

ANEXO I – Questionário

Responda colocando X na opção correta

Função que ocupa:

Gestor de agência bancária.	
Responsável pela avaliação de crédito às PME	
Responsável pela gestão do relacionamento com as PME	

1 - O seu Banco estabelece vínculo relacional com as PME como estratégia de negócio para: *Obs: Pode escolher várias opções.*

Aumentar a sua quota de mercado	
Obter informações confidenciais sobre condições do mercado	
Conceder empréstimos	

2 - Considera que no atual estado de desenvolvimento de Angola o fomento das PME é mais importante que o apoio às grandes empresas, quando se tem em vista a redução da informalidade e da pobreza?

- Sim, o apoio às PME é mais importante;
- Não, o esforço deve ser concentrado no desenvolvimento das grandes empresas.

3 - Qual das características abaixo o seu Banco considera fundamental na avaliação do pedido de crédito às PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção.*

Idade e a experiência do proprietário	
Idade e a dimensão da empresa	
A sua qualidade	
Garantias	
O tipo de negócio que realiza.	
Fluxos de caixa	

4 - Em que base assentam as dificuldades no acesso ao financiamento externo das PME?

Obs: Assinale até duas opções.

Fragilidades contabilísticas apresentadas	
Opacidade informacional	
Tipo de negócio que realizam.	
Características dos Colaterais	

5 - Considera que as condições oferecidas pelo mercado financeiro são suficientemente favoráveis capazes de influenciarem positivamente o seu Banco no financiamento às PME?

Sim

Não

6 - Considera que os sistemas de informação de que o seu Banco dispõe são suficientes e se encontram adaptados ao contexto do mercado das PME?

Sim

Não

7 - Relativamente aos prazos de duração dos empréstimos bancários, indique o tipo de empréstimo mais solicitado pelas PME. Obs: Assinale apenas uma opção.

A curto prazo

A medio/longo prazo

Ambos mas com maior predominância de curto prazo

Ambos mas com maior predominância de medio/longo prazo

Não solicitam empréstimos bancários

<input type="checkbox"/>

8 - Considera que há diferenças nas taxas e na disponibilidade de crédito das PME que mantêm um relacionamento continuado ao longo do tempo com o seu banco, em comparação com as restantes PME? Obs: Por favor escolha apenas uma opção

Sim, as PME que mantêm um relacionamento prolongado (de longo prazo) têm taxas mais baixas e maior disponibilidade de crédito, uma vez que, aumentam os laços com o banco (por ex. através de mais serviços financeiros adquiridos no banco, redução da assimetria informacional, maior credibilidade no negócio e maior confiança no proprietário);

Sim, as PME que mantêm um relacionamento continuado ao longo do tempo pagam taxas mais elevadas (uma vez que beneficiam de outros serviços do banco) mas têm mais facilidade de crédito;

As PME com maior relacionamento com o banco têm mais facilidade de crédito mas não há nenhuma implicação nas taxas;

Não, não existe nenhuma diferença.

9 - Qual a importância dos aspetos a seguir indicados na fixação das taxas de juros cobrados às PME?

Obs: Por favor responda pela ordem de maior importância

1	2	3	4	5
Não importante	Pouco importante	Mais/Menos importante	Importante	Muito importante

A duração da relação
 A variedade dos serviços oferecidos
 As garantias
 A atribuição de um gestor de conta
 A existência de uma linha de crédito

1	2	3	4	5

10 - Para além do empréstimo bancário, que outros serviços o seu Banco disponibiliza no relacionamento com as PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção.*

Gestão da tesouraria	
Serviço de consultoria	
Aplicativos <i>mobile banking</i>	
Oferece pacote de <i>software</i> para gestão <i>online</i> de contas	
Aplicações de taxas bonificadas	
Outro. Qual? _____	

11 - Qual tem sido o objectivo económico preferencial do seu banco no financiamento às PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção.*

Financiamento à projetos de produção	
Financiamento à compra de produto final	
Outro. Qual? _____	

12 - Que informações o seu Banco solicita quando analisa o pedido de empréstimo de uma PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção por cada tipo de opção.*

	Empréstimo de Curto Prazo	Empréstimo de Médio e Longo Prazo
Demonstrações Financeiras		
Documentos e Dados pessoais de sócios/acionistas		
Idade e Dimensão da Empresa		
Caraterística do proprietário de empresa (género, idade, experiência, etc.)		
Caraterística do Gerente da Empresa (género, idade, experiência e Antiguidade)		
Tipo de Negócio que Realiza		
Historial da Empresa e Atividades		
Projetos e Planos de Negócios		
Projeções de Fluxos de Caixa		
Garantias		
Projeções de Vendas		
Objectivos da Empresa		
Objectivo do empréstimo		

Montante do empréstimo		
------------------------	--	--

13 - Como caracteriza a actual legislação fiscal angolana, para o investidor?

Obs: Escolha apenas uma opção.

Fortemente atractiva

Desincentivadora

Deve adaptar-se aos momentos actuais da economia

Outra. Qual? _____

14 - Ao conceder financiamentos, o seu Banco tem priorizado as PME que investem nos setores tidos por prioritários pelo governo angolano, como é o caso da agricultura e pecuária, indústria transformadora, telecomunicações, tecnologias de informação, ou outras?

Sim.

Não

Porquê? _____

15 - Relativamente a concessão de crédito, como considera o papel do seu Banco no relacionamento com as PME? *Obs: Assinale apenas uma opção*

É bom, mas deve continuar a melhorar

Devia melhorar as políticas de avaliação de créditos

É bastante excessivo, devia reduzir a intensidade.

Deve adotar políticas que incentivem as PME à transparência informacional.

16 - Tendo em conta os objectivos, em termos de prioridades e facilidade de reembolso, para quais empresas abaixo o seu banco prefere conceder financiamento?

PME

Grande Empresas

17 - O seu Banco tem feito algumas das acções específicas referidas abaixo para ajudar a construir uma fonte de relacionamento bancário sólida com os seus clientes PME?

Obs: Pode escolher mais do que uma opção

- Sim, o Banco tem evitado mudanças frequentes de funcionários do banco responsáveis pela gestão do relacionamento com um cliente em particular
- Sim, o Banco tem entrado com partes de capital na empresa dos seus clientes empresariais
- Sim, o Banco tem criado departamentos separados e/ ou descentralizados nas suas operações para melhor servir as PME
- O Banco oferece assistência financeira em momentos de aflição financeira dos seus clientes PME.

Caso não se reveja em nenhuma das situações anteriores, pode deixar aqui o seu comentário:

18 - Para melhor prestação dos serviços, como é que o seu Banco tem atendido as PME?

Obs: Assinale apenas uma opção

PME separadas das grandes empresas

PME e grandes empresas no mesmo espaço, mas com prioridade às PME

PME e grandes empresas no mesmo espaço sem qualquer particularidade

Outra solução. _____.

19 - O seu Banco está inserido no Programa Angola Investe?

Sim

Não

Outro. Qual? _____

20 - Após o abrandamento da economia Angolana provocado pela baixa do preço do petróleo no mercado internacional, notou, por parte do Governo, mais ajudas/reforço ao seu banco nos programas de financiamento às PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção*

Sim, através do reforço do Fundo de Garantia de Crédito

Sim, através da disponibilização de mais programas de apoio às PME

Sim, houve intenções (ficou-se pela intenção)

Não.

21 - Qual dos procedimentos abaixo o seu banco solicita às PME como garantia para minimizar as dificuldades no acesso ao financiamento? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção.*

Garantias Pessoais (Fianças, Avals, etc.)

Garantias Reais (Terrenos, Edifícios ou outros Ativos)

Ambos mas com maior predominância de Garantias Pessoais

Ambos mas com maior predominância de Garantias Reais

Não são solicitadas Garantias

22 - Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo seu Banco no relacionamento com as PME? *Obs: Pode escolher mais do que uma opção.*

Incumprimento dos prazos de reembolso do crédito

Falta de transparência nos dados disponibilizados pelas PME

Discordância nas taxas de juros aplicadas

Garantias exigidas

Projetos de negócios pouco sólidos

Falta de demonstrações financeiras

Morosidade na entrega da documentação exigida

Outra: _____

ANEXO II – Fundamentos Teóricos do Relacionamento Banca-PME

N/O	Autores	Principais conclusões	Questionário
1	De la Torre <i>et al.</i> (2010)	Os bancos compreendem as PME como um núcleo estratégico de negócios, e mostram-se sempre interessados em expandir o seu vínculo relacional com as mesmas.	O seu Banco estabelece vínculo relacional com as PME como estratégia de negócio?
2	Lei nº 30/11	As PME são importantes instrumentos de sustentação das economias modernas, não apenas por participarem na criação de mais postos de trabalho, mas também por se ajustarem às necessidades das comunidades e, desta forma, contribuírem claramente para a redução da informalidade e da pobreza.	Considera que no atual estado de desenvolvimento de Angola o fomento das PME é mais importante que o apoio às grandes empresas, quando se tem em vista a redução da informalidade e da pobreza?
3	Elsas (2005)	Caraterísticas importantes envolvidas na relação das PME com a banca: a idade e a experiência do proprietário, a idade e a dimensão da empresa, a sua qualidade, garantias e o tipo de negócio que realiza.	Qual das caraterísticas abaixo o seu Banco considera fundamental na avaliação do pedido de crédito às PME?
4	De la Torre <i>et al.</i> (2010)	As PME estão mais limitadas financeiramente do que as grandes empresas, situação agravada com a falta de acesso ao financiamento externo que é um dos principais obstáculos para firmar o crescimento das PME, colocando-as numa posição de “absoluta” dependência dos bancos (nacionais).	Em que base assentam as dificuldades no acesso ao financiamento externo das PME?
5	Peltoniemi (2004).	O ambiente económico global é volátil e regista mudanças constantes que tendem a consolidar as instituições financeiras, mas que podem afetar grandemente o relacionamento bancário sobretudo na cedência de créditos às PME.	Considera que as condições oferecidas pelo mercado são suficientemente favoráveis capazes de influenciarem o seu Banco na concessão de financiamento às PME sem grandes dificuldades?
6	Berger & Udell (2006)	O problema da opacidade informacional pode ser mitigada pelos empréstimos de relacionamento porque estes dependem principalmente de <i>soft information</i> recolhida pelo agente bancário, através de atendimento personalizado, dos contactos diretos e contínuos com as PME, seus proprietários e gestores, e junto do mercado em que as PME operam.	Considera que os sistemas de informação de que o seu Banco dispõe são suficientes e se encontram adaptados ao contexto do mercado das PME?
7	Petersen & Rajan (1994)	A duração do relacionamento é importante, pois que quanto mais tempo o mutuário levar para cumprir o serviço da dívida, maior será a hipótese do seu projeto ser viável.	Relativamente aos prazos de duração dos empréstimos bancários, indique o tipo de empréstimo mais solicitado pelas PME.
8	Petersen & Rajan (1994)	A duração da relação não tem uma influência significativa sobre a taxa de juros do crédito oferecido pelo banco à empresa, mas pode influenciar positivamente a disponibilidade de crédito do banco aos clientes.	Considera que há diferenças nas taxas e na disponibilidade de crédito das PME que mantêm um relacionamento continuado ao longo do tempo com o seu banco, em comparação com as restantes PME?
9	Boot & Thakor (1994)	Ao início do relacionamento as empresas podem ter de suportar elevadas taxas de juros, mas à	Qual a importância dos aspetos a seguir indicados na fixação das

		medida que aumenta a duração da relação de crédito, mediante uma sequência de créditos bem-sucedidos, a taxa de juros decresce e aumenta também a probabilidade de serem diminuídos os colaterais a afetar ao crédito.	taxas de juros cobrados às PME?
10	Peltoniemi (2004)	A extensão dos produtos bancários adquiridos são variedades de produtos e serviços que representam a amplitude da relação entre o banco e as PME.	Para além do empréstimo bancário, que outros serviços o seu Banco disponibiliza no relacionamento com as PME?
	Ongena & Smith (1998)	Extensão dos produtos bancários adquiridos é o conjunto de serviços, complementares aos empréstimos, oferecidos pelos bancos e que são utilizados pelas PME, cujo uso permite aos bancos obterem informações que os ajuda a conhecer de maneira concisa a capacidade das PME para honrarem os empréstimos.	
11	Alcarva (2011)	Os bancos são de uma importância vital para o desenvolvimento económico nas duas vertentes do contexto económico: financiamento à produção por via da concessão de créditos às empresas; financiamento à compra de produto final por via de créditos aos clientes das empresas.	Qual tem sido o objetivo económico preferencial do seu banco no financiamento às PME?
12	Elsas (2005)	Caraterísticas do Mutuário consistem na qualidade da empresa, opacidade informacional, idade e experiência do proprietário, idade e antiguidade do gerente na empresa, idade e dimensão da empresa, historial da empresa, o tipo de negócio que realiza, as garantias, projeções de fluxos de caixa, demonstrações financeiras, projeções de vendas, etc.	Que informações o seu Banco solicita quando analisa o pedido de empréstimo de uma PME?
	Hanley & O'Donohoe (2009).		
13	Lei nº 12/15	Angola está numa fase inicial do desenvolvimento do seu sistema fiscal depois do longo período de guerra que terminou em 2002, uma vez que, de modo geral, antes desse período não existiu sistema fiscal.	Como caracteriza a atual legislação fiscal angolana, para o investidor?
	Lei nº 10/04		
	Lei nº 31/11		
14	Doing Business Angola (2012)	Dentre os incentivos do Estado, há prioridades na cedência de crédito a partir do preenchimento das condições do projeto de investimento, como é o caso de se direcionar o investimento a áreas tidas por prioritárias (agricultura e pecuária, indústria transformadora, telecomunicações, tecnologias de informação, entre outras), ser realizado nos polos de desenvolvimento: Zonas Económicas Especiais de Investimento ou nas Zonas Francas de Angola.	Ao conceder financiamentos, o seu Banco tem priorizado as PME que investem nos setores tidos por prioritários pelo governo angolano, como é o caso da agricultura e pecuária, indústria transformadora, telecomunicações, tecnologias de informação, ou outras?
15	Beck <i>et al.</i> (2008)	O financiamento bancário tem sido a principal forma que as PME usam para obter capital, daí a importância de analisar o papel dos bancos na concessão de crédito.	Relativamente a concessão de crédito, como considera o papel do seu Banco no relacionamento com as PME?
16	De la Torre <i>et al.</i> (2010)	Os bancos de pequena dimensão estão mais disponíveis para conceder crédito às PME na medida em que existe uma facilidade de relacionamento, e os bancos de grande dimensão para as grandes empresas.	Tendo em conta aos objetivos, em termos de prioridades e facilidade de reembolso, para quais empresas abaixo o seu banco prefere conceder financiamento?

17	Matias <i>et al.</i> (2009)	As relações entre o mutuário e o mutuante asseguram um clima de confidencialidade: melhoram a flexibilidade contratual, promovem transparência informacional, reduzem os problemas de agência e permitem construir uma imagem de reputação.	O seu Banco tem feito algumas das ações específicas referidas abaixo para ajudar a construir uma fonte de relacionamento bancário sólida com os seus clientes PME?
18	(Lei nº 30/11)	O Governo Angolano aprovou a Lei nº 30/11 de 13 de Setembro – Lei das Micro, Pequenas e Médias Empresas – que estabelece as normas relacionadas ao tratamento diferenciado que elas devem merecer, bem como as condições de acesso aos respetivos incentivos e facilidades.	Para melhor prestação dos serviços, como é que o seu Banco tem atendido as PME?
19	Levitsky (1997)	Os SGC visam o setor das PME e destinam-se a ajudar os bancos a aprender sobre empréstimos às PME.	O seu Banco está inserido no programa Angola Investe?
20	Beck <i>et al.</i> (2010)	Com o intuito de se promover o acesso ao financiamento às PME, os governos de vários países têm efetuado vários reforços nos fundos dos SGC, desde o agravamento da crise financeira nos mercados financeiros desenvolvidos bem como a escassez de crédito.	Após o abrandamento da economia Angolana provocado pela baixa do preço do petróleo no mercado internacional, notou, por parte do Governo, mais ajudas/reforço ao seu banco nos programas de financiamento às PME?
21	Hanley & O'Donohoe (2009)	As características das PME são as principais responsáveis pelas dificuldades que enfrentam no financiamento bancário, sobretudo pela opacidade informacional apresentada pelas mesmas associadas às insuficiências contabilísticas.	Qual dos procedimentos abaixo o seu banco solicita às PME como garantia para minimizar as dificuldades no acesso ao financiamento?
22	Qian & Li (2003)	As PME são empresas de estruturas reduzidas, em relação às grandes empresas, com características próprias.	Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelo seu Banco no relacionamento com as PME?
	Silva & Silva (2011)	O financiamento bancário é o instrumento por excelência colocado à disposição das PME para o seu crescimento de modos a participarem de forma eficiente no desenvolvimento sustentável das economias. A própria natureza das PME e as características do mercado em que estão inseridos está na base das dificuldades no financiamento bancário.	

Fonte: Elaboração do autor.