

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO SUDOESTE DA BAHIA (UESB)
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (DCSA)
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

BIANCA FREIRE DE OLIVEIRA

**OS SUBSISTEMAS EMPRESARIAIS NO PROCESSO DE GERAÇÃO DE
EMPREGO E RENDA DOS TOMADORES DE EMPRÉSTIMOS DO BANCO DO
POVO DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

**VITÓRIA DA CONQUISTA – BA,
2014**

BIANCA FREIRE DE OLIVEIRA

**OS SUBSISTEMAS EMPRESARIAIS NO PROCESSO DE GERAÇÃO DE
EMPREGO E RENDA DOS TOMADORES DE EMPRÉSTIMOS DO BANCO DO
POVO DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).

Área de Concentração: Controladoria e Terceiro Setor

Orientador (a): Prof. Jorge Luiz Santos Fernandes

VITÓRIA DA CONQUISTA – BA,

2014

O45s

Oliveira, Bianca Freire de.

Os subsistemas empresariais no processo de geração e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista / Bianca Freire de Oliveira, 2014.

64f.: il.

Orientador (a): Jorge Luiz Santos Fernandes.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação),
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia,
Vitória da Conquista,

Referências: 58-60.

1. Gestão empresarial. 2. Terceiro setor - Geração de emprego e renda – Banco do Povo – Vitória da Conquista – BA. I. Fernandes, Jorge Luiz Santos. II. Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. III T.

CDD:658.4

BIANCA FREIRE DE OLIVEIRA

**OS SUBSISTEMAS EMPRESARIAIS NO PROCESSO DE GERAÇÃO DE
EMPREGO E RENDA DOS TOMADORES DE EMPRÉSTIMOS DO BANCO DO
POVO DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

Monografia apresentada ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas (DCSA) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).

Área de Concentração: Controladoria e Terceiro Setor

Vitória da Conquista, ____/____/2014.

BANCA EXAMINADORA

Jorge Luiz Santos Fernandes
Mestre em Contabilidade (FVC)
Professor Assistente da UESB
Orientador

Wellington Prado Júnior
Mestre em Contabilidade (FVC)
Professor Assistente da UESB

Paulo Fernando de Oliveira Pires
Mestre em Contabilidade (FVC)
Professor Adjunto da UESB

Aos meus familiares e amigos cujo apoio foi de fundamental importância para a concretização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelo dom da vida e por todas graças alcançadas. Aos meus pais, por todo apoio e dedicação.

As minhas irmãs e todos familiares pela compreensão e momentos de alegrias em que passamos juntos.

Aos meus amigos que sempre torceram por mim e estiveram comigo nos momentos difíceis.

A todos os colegas da faculdade pela convivência, risadas, e por toda ajuda compartilhada.

A toda equipe do Banco do Povo pela colaboração com esta monografia. Sou muita grata a vocês.

Aos professores pelos seus ensinamentos e aprendizagem que foram passados.

Agradeço também, ao meu orientador Jorge Fernandes por toda sua dedicação e comprometimento para a realização deste trabalho.

Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível. (CHARLES CHAPLIN)

RESUMO

A análise dos subsistemas empresariais traz uma visão mais abrangente das organizações, tendo elas finalidade lucrativa ou não como principal objetivo. Sendo assim, as Instituições do Terceiro Setor precisam de modelos eficazes de gestão para que seus resultados possam ser alcançados. A pesquisa que foi realizada teve como finalidade verificar a atuação dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista. Este trabalho tem sua importância destacada pelo fato de reunir informações necessárias para que os docentes e discentes da UESB, possam ter informações detalhadas, haja vista que, se encontra pouco material escrito sobre este assunto voltado para os resultados da aplicação dos subsistemas empresariais no Terceiro Setor. Pelo pressuposto, inicialmente busca-se verificar a evolução econômica dos tomadores de crédito do Banco do Povo bem como identificar a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda. Para responder a estas indagações foi utilizado o estudo de caso, com a abordagem quali-quantitativa e descritiva. No tocante à coleta de dados foram utilizados questionários juntos aos cinquenta clientes mais antigos e ativos da Instituição e observação direta. E teve como delimitação espacial o Banco do Povo de Vitória da Conquista. Para explicar aos entrevistados as questões do questionário que envolve o conhecimento dos subsistemas empresariais, a pesquisadora utilizou de comparações. A partir dos resultados da pesquisa, pode-se constatar que na visão dos clientes do Banco do Povo, os subsistemas empresariais contribuem de forma positiva para o processo de geração de emprego e renda dos clientes.

Palavras- chave: Subsistemas empresariais. Instituições do terceiro Setor. Gestão.

ABSTRACT

The analysis of enterprise subsystems brings a more comprehensive view of organization, they have lucrative purpose or not as a primary goal. Thus, the Third Sector Institutions need effective management models so that their results can be achieved. The survey that was conducted aimed to verify the performance of enterprise subsystems in process the generation of employment and income's customers People's Bank of Vitória da Conquista. This work has its importance highlighted by the fact gather information necessary for teachers and students of UESB, can have detailed information, seeing that there is little material written about this subject of enterprise subsystems in the Third Sector. By assumption, initially sought to verify the economic evolution of customers People's Bank and to identify the contribution of enterprise subsystems in process the generation of employment and income. To answer these questions, the case study was used, with qualitative and quantitative and descriptive approach. With regard to data collection, were used questionnaires together to fifty customers older and assets of the institution and direct observation. And had the spatial boundary the People's Bank of Vitória da Conquista. To explain to respondents the survey questions involving knowledge of enterprise subsystems, the researcher used of comparisons. From the search results, it can be seen that in the view of the People's Bank customers, the enterprise subsystems contribute positively to the process of generating employment and income.

Keywords: Enterprise Subsystems. Third Sector Institution. Management.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa Etária.....	42
Gráfico 2 – Sexo	42
Gráfico 3 – Quantidade de empréstimos	43
Gráfico 4 – Tempo no Banco do Povo	43
Gráfico 5 – Situação como geradores de emprego (antes)	47
Gráfico 6 – Situação como geradores de emprego (depois).....	48
Gráfico 7 – Quantidade de funcionários contratados	48
Gráfico 8 – Influencia que o Banco do Povo possui para a contribuição de emprego e renda	49
Gráfico 9 – Crescimento do empreendimento desde quando se tornou cliente do Banco do Povo	50
Gráfico 10 – Percepção dos Clientes com o Subsistema Institucional.....	50
Gráfico 11 – Percepção dos clientes com o Subsistema de Gestão.....	51
Gráfico 12 – Percepção dos clientes com o Subsistema Organizacional	52
Gráfico 13 – Percepção dos clientes com o Subsistema de Informação	53
Gráfico 14 – Percepção dos clientes com o Subsistema Físico-operacional.....	54
Gráfico 15 – Percepção dos clientes com o Subsistema Social.....	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Subsistemas Empresariais	21
Quadro 2 – Estado da Arte da Temática em 2013.....	24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Evolução do Empréstimo.....	45
Tabela 2 – Evolução econômica.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS

ABOMCRED	Associação Baiana de Microcrédito e Microfinanças
BNB	Banco do Nordeste do Brasil
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CEF	Caixa Econômica Federal
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MPO	Microcrédito Produtivo e Orientado
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
ONG	Organização não governamental
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
OTS	Organização do Terceiro Setor
PNMPO	Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 TEMA	15
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo Geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 PROBLEMATIZAÇÃO.....	16
1.3.1 Questão-Problema	16
1.3.2 Questões Secundárias	16
1.4 HIPÓTESE DE PESQUISA	16
1.5 JUSTIFICATIVA	16
1.6 METODOLOGIA.....	17
1.7 VISÃO GERAL	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 MARCO CONCEITUAL	19
2.2 ESTADO DA ARTE	23
2.3 MARCO TEÓRICO	27
2.3.1 Controladoria.....	27
2.3.2 Empresa.....	28
2.3.3 Gestão empresarial.....	30
2.3.4 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP)	31
2.3.5 Gestão no Terceiro Setor	32
2.3.6 Microcrédito Produtivo Orientado	33
2.3.7 Banco do Povo.....	36
3 METODOLOGIA.....	39
3.1 MÉTODO DE ABORDAGEM	39
3.2 COLETA DE DADOS.....	40
3.3 UNIVERSO DA PESQUISA.....	41
4 ANÁLISE DE DADOS	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56

APÊNDICES	61
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	61
APÊNDICE B – ENTREVISTA	64

1 INTRODUÇÃO

A Controladoria é uma atividade de grande importância dentro das organizações empresariais. Segundo Mosimann e Fisch (apud PADOVEZE, 2003, p. 3) “[...] a controladoria consiste em um corpo de doutrinas e conhecimentos relativos à gestão econômica.” Isto posto, refere-se a um conjunto de procedimentos que auxiliam na gestão empresarial.

No cenário atual, suas práticas vieram crescendo com o aumento das exigências do mercado, com vistas a buscar um controle maior para as organizações, pois tem-se por objetivo garantir informações adequadas para a tomada de decisões de tal modo que irá colaborar com os gestores, para a obtenção da eficácia empresarial.

A Controladoria é estruturada em dois grandes segmentos: contábil e fiscal; planejamento e controle. O contábil e fiscal se preocupa, mais, com as funções da contabilidade tradicional. Já o planejamento e controle atribuem à gestão de negócios, pois é necessário o controle dentro de uma organização para alcançar objetivos e metas.

Diversos autores, com destaque para Padoveze e Mosimann, Fisch e Catelli consideram que uma empresa é um sistema que funciona de forma aberta, já que interage tanto com o ambiente em que ela atua quanto com a sociedade. O desenvolvimento da sociedade e a elevação nos padrões de vida são provocados através dessa interação da empresa com o ambiente.

Dada à complexidade de organização e gerência a empresa é, também, formada por subsistemas, que são interdependentes e segundo Guerreiro (apud CATELLI, 2001, p. 55) “[...] interagem no sentido do cumprimento de sua missão”.

Uma característica fundamental de um sistema é a existência de um objetivo a ser alcançado, que pode ser da natureza econômica ou social. Neste contexto, surge o Terceiro Setor, que é constituído por organizações sem fins lucrativos e não governamentais, tendo como objetivo a oferta, dentre outros, de serviços de caráter público.

De acordo com Delgado (2004) o Terceiro Setor vem crescendo significativamente no Brasil e se expandindo em várias áreas, objetivando atender a demanda por serviços sociais, requisitados por uma quantidade expressiva da população menos favorecida, em vários sentidos, de que o Estado e os agentes econômicos não têm interesses ou não são capazes de provê-la.

A pesquisa, objeto deste trabalho monográfico, foi realizada no Banco do Povo de Vitória da Conquista que é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), e, por conseguinte integra o rol de Instituições do Terceiro Setor do Brasil. Segundo a Lei nº 9790/99 que institui e regulamentam as OSCIPs, esta deve cumprir um objetivo social, e com relação ao Banco do Povo o objetivo em destaque é a promoção do desenvolvimento econômico e social e combate à pobreza.

Por fim, denota-se que assim como as empresas que possuem finalidade lucrativa, as entidades do terceiro setor, e, dentre estas destaque para o Banco do Povo, precisam de modelos eficazes de gestão para que seus resultados possam ser alcançados. Sendo assim o objetivo principal desta pesquisa é verificar a atuação dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de microcrédito¹ da instituição como dita, pertencente ao terceiro setor econômico.

1.1 TEMA

Contabilidade aplicada ao terceiro setor.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conceituar os Subsistemas Empresariais;
- Analisar o perfil dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista;
- Verificar a evolução econômica dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista; e,

¹ Os conceitos de microcrédito e empréstimos se equivalem nesta pesquisa.

- Identificar a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda.

1.3 PROBLEMATIZAÇÃO

1.3.1 Questão-Problema

Qual a análise dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista?

1.3.2 Questões Secundárias

- O que são Subsistemas Empresariais?
- Qual o perfil dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista?
- Qual a evolução econômica dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista?
- Qual a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista?

1.4 HIPÓTESE DE PESQUISA

Diante dos objetivos e problemas expostos, provavelmente os subsistemas empresariais auxiliam no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de empréstimo do Banco do Povo de Vitória da Conquista.

1.5 JUSTIFICATIVA

A pesquisa em questão buscou analisar a atuação dos Subsistemas Empresariais, no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de empréstimo, pois se entende que isso não é somente importante em empresas que tem como o objetivo o lucro, mas também para as instituições que não possuem finalidades lucrativas, mas buscam resultados para garantir a continuidade dos seus, relevantes, serviços sociais.

Ressalte-se que este tema, é importante para a academia, pois reúne informações necessárias para que os docentes e discentes da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB), possam ter informações detalhadas, haja vista que, se encontra pouco material escrito sobre este assunto voltado para os resultados da aplicação dos subsistemas empresarias no Terceiro Setor.

Para a sociedade, esta pesquisa oferece conteúdo sobre o Banco do Povo que estimula o desenvolvimento da cidade e tem como um dos objetivos promover o crescimento de empreendimentos, principalmente, de pequeno porte, formais ou informais, fortalecendo a economia local, através da concessão do microcrédito produtivo e orientado, ou seja, com acompanhamento sistemático.

A pesquisadora possui interesse no tema abordado já que este irá trazer benefícios, não somente no conhecimento adquirido, como também para servir de base para uma pesquisa mais avançada futuramente.

Esse tema é pertinente à Ciência Contábil já que estimula a interação entre duas, importantes, áreas que se convergem na busca de modelos de gestão eficaz, que são a Controladoria e o Terceiro Setor. E também, contribui para o debate contábil com relação à necessidade de uma visão mais abrangente das organizações. Essa visão holística apresenta-se de forma essencial para a gestão.

1.6 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve abordagem quali-quantitativa, visto que, foram necessários os dois métodos de abordagem, para atingir os objetivos propostos da pesquisa. Também terá característica indutiva, pois irá à busca do conhecimento, e, descritiva, uma vez que descreve as características de uma realidade estudada. Como eixo principal de procedimentos, trata-se de estudo de caso que utilizará como instrumento de coleta de dados, entrevista informal e questionário a ser aplicado, em amostra, cuja referência será os 50 (cinquenta) clientes, ativos, mais antigos do Banco do Povo. Tem-se como delimitação espacial o Banco do Povo de Vitória da Conquista.

1.7 VISÃO GERAL

Ao final da pesquisa, teve um relato monográfico que contem de 5 capítulos, sendo o primeiro referente à introdução com seus itens essenciais, o segundo contendo a teoria sobre o assunto, dividido em três grandes partes: Marco conceitual, Estado da arte e Marco teórico. O terceiro capítulo apresentou a metodologia da pesquisa, seguido do quarto capítulo que analisou os dados coletados respondendo às questões de pesquisa e atendendo aos objetivos. Por fim, o quinto capítulo resumiu o trabalho explicitando nas considerações finais da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEITUAL

Tendo em vista o processo de interação entre o meio ambiente e a empresa, a informação vem se tornando um recurso cada vez mais estratégico. Assim sendo, a Controladoria surge para obter uma eficácia no planejamento e controle de gestão de uma empresa, produzindo informações, através dos resultados, que sejam úteis no processo de gestão. Esta é uma área do conhecimento que a Ciência Contábil envida esforços para a produção de informações tempestivas, pois é grande aliada na definição dos objetivos econômicos, financeiros, empresariais. Conforme Padoveze (2003, p. 3):

A Controladoria pode ser definida, então, como a unidade administrativa responsável pela utilização de todo o conjunto da Ciência Contábil dentro da empresa. Como a Ciência Contábil é a ciência do controle em todos os aspectos temporais – passado, presente, futuro-, e como a Ciência Social exige a comunicação de informação, no caso a econômica, à Controladoria cabe a responsabilidade de implantar, desenvolver, aplicar e coordenar todo o ferramental da Ciências Contábil dentro da empresa, nas suas mais diversas necessidades.

Conforme Figueiredo e Caggiano (2006, p. 28):

No processo de interação da empresa com os diversos agentes, começa a surgir uma série de fenômenos econômicos, sociais, políticos, educacionais, tecnológicos, ecológicos e regulatórios, fazendo com que as necessidades da empresa na busca de sua eficácia transcendam os conceitos oferecidos pela administração, contabilidade e economia. Dessa forma, tornou-se necessário, para dar explicação e fornecer uma compreensão a esses fenômenos, a definição de um modelo conceitual teórico de um ramo de conhecimento denominado Controladoria.

A Controladoria abrange outras áreas do conhecimento, já que é importante ter uma visão global da empresa para alcançar os objetivos propostos. De acordo com Mosimann e Fisch (1999, p. 99):

A Controladoria pode ser conceituada como o conjunto de princípios procedimentos e métodos oriundos das ciências da Administração, Economia, Psicologia, Estatística e, principalmente, da Contabilidade, que se ocupa de gestão econômica das empresas, com a finalidade de orientá-las para a eficácia.

É de grande importância o conhecimento da empresa, para que se possam programar controles de suas atividades. A empresa é um sistema, dividido em partes chamadas de subsistemas empresariais, assim explicitados por Padoveze (2003, p. 17), “Podemos dizer que

todo sistema é composto de partes, quais sejam, seus subsistemas. O sistema empresa é um dos mais complexos e a sua divisão em subsistemas pode ser enfocada de várias maneiras.” corroborando com esta ideia, Mosimann e Fisch (1999, p. 21) aduz que:

A empresa é formada, primordialmente, por pessoas que, por meio da utilização dos recursos citados no início deste capítulo, fazem com que a riqueza aumente. Assim, para que ocorra o crescimento da riqueza é necessário a ação do homem, e a ação do homem está presente nos vários subsistemas que compõem o sistema – empresa. Esses subsistemas são interdependentes, interagindo de tal forma que a empresa possa atingir seus objetivos.

Existem subsistemas que fazem parte do sistema denominado empresa, que são interligados para atingir os objetivos da empresa. Para Guerreiro (apud CATELLI 2006, p. 55):

Identifica seis subsistemas componentes do sistema empresa, que interagem no sentido do cumprimento de sua missão: subsistema institucional, subsistema físico, subsistema social, subsistema organizacional, subsistema de gestão e subsistema de informações.

Na mesma obra e página, Catelli informa que o subsistema institucional é “formado por um conjunto de crenças, valores e expectativas dos proprietários da empresa, que se evidencia ao constituírem-na ou posteriormente nas decisões relacionadas à sua sobrevivência e desenvolvimento.” Este subsistema se refere à missão da empresa e é considerado o mais importante, pois os outros subsistemas surgiram dele. De acordo com Mosimann e Fisch (1999, p. 25) o subsistema físico-operacional,

[...] constitui-se no conjunto de elementos físicos (excluindo-se as pessoas) necessários à operacionalização, ou seja, à execução e ao *know how* (como fazer esses elementos físicos se transformarem em produtos). É nesse subsistema que as coisas acontecem que o planejado se materializa, ou seja, vira realidade.

De acordo com Padoveze (2010, p. 18) o subsistema formal “corresponde á estrutura administrativa da empresa, de autoridades e responsabilidades. É o subsistema organizacional, onde as tarefas e atividades são agrupadas em setores, departamentos ou divisões”. Esse subsistema atribui às responsabilidades de cada funcionário e define o que cada departamento realiza.

Na página seguinte da mesma obra, define o subsistema social como que “compreende os indivíduos que fazem parte do sistema empresa, bem como toda a cultura, as características e os demais aspectos relacionados com as pessoas.” (PADOVEZE, 2010, p. 19). Nesse subsistema as pessoas são o capital intelectual da empresa.

Segundo Catelli (2006, p. 56) o subsistema gestão,

Refere-se ao processo que orienta a realização das atividades da empresa a seus propósitos, ou seja, é responsável pela dinâmica do sistema. Justifica-se pela necessidade de planejamento, execução e controle das atividades empresariais, para que a empresa alcance seus propósitos. Requer um conhecimento adequado da realidade, obtido por meio das informações geradas pelo subsistema de informação.

Este subsistema compreende a tomada de decisões dentro da empresa. É o planejamento, controle e execução no processo administrativo da empresa.

Outro subsistema empresarial importante refere-se ao de informação que, segundo Mosimann e Fisch (1999, p. 23) compreendem:

[...] é um sistema que coleta e processa dados, gerando informações que atendam às necessidades de seus usuários. Por dado entende-se um componente da informação que, tomado de forma isolada, não tem significado intrínseco, porém, quando tratado e estruturado, gera uma informação, um significado.

Este subsistema é responsável por passar as informações necessárias para os outros subsistemas. É importante que a informação seja passada em tempo hábil, que ela seja necessária e com linguagem acessível para que todos possam entender. No **Quadro 1**, resume-se os subsistemas a partir das informações verificadas:

Quadro 1 – Subsistemas Empresariais

Subsistemas	Descrição
Subsistema Institucional	São os conjuntos de decisões que definem como os proprietários pretendem conduzir a sobrevivência e desenvolvimento da empresa.
Subsistema Físico	São os elementos materiais da empresa que devem ser utilizados para a geração dos produtos ou serviços.
Subsistema Social	É a coletividade de pessoas que atuam na empresa cujos níveis de capacidade técnica e operacional, motivação e satisfação, propiciam à empresa cumprir sua missão.
Subsistema Organizacional	São as formas como a empresa estrutura suas atividades relacionado às responsabilidades e decisões.
Subsistema de Gestão	É a forma como as atividades são orientadas, organizadas, planejadas e controladas, com o objetivo de garantir os resultados desejados.
Subsistema de Informação	Trata-se de atividades de obtenção de dados, processamento e geração de informações pertinentes aos processos de tomadas de decisão.

Fonte: Guerreiro (2001, apud CATELLI, 1989, p. 55).

A análise dos subsistemas empresariais traz uma visão mais abrangente para o gestor da empresa, seja ela, com finalidade lucrativa ou não. Nesse contexto surge as Instituições do

Terceiro Setor que não tem como finalidade a obtenção de lucros, porém, necessita proporcionar informação e resultado para garantir a sua continuidade.

A divisão entre setores é uma terminologia sociológica, sendo composto pelo primeiro, segundo e terceiro setor. O termo Terceiro Setor é de origem americana, *Third Sector*, utilizado nos Estados Unidos e o Brasil usa da mesma classificação.²

Primeiramente, para entender o Terceiro Setor é importante comentar sobre o Primeiro e Segundo Setor. O Primeiro Setor é o Estado, representado pelo setor público. O Segundo Setor é constituído por entidades privadas e atuam em benefício próprio e particular. Já o Terceiro Setor é formado por organizações privadas sem fins lucrativos, agindo nas lacunas deixadas pelos setores públicos e privados.

As divisões em setores, acima, como dito, é uma divisão sociológica, de forma que, apresente os setores com este viés, porém para Cabral (2004, p. 4), uma organização do terceiro setor (OTS) é definida como:

Consideramos uma OTS uma iniciativa privada de cidadãos, que interpretam a questão social de forma solidária, orientando-se por valores expressos por uma missão, e que se dispõe a gerir formas de produção de bens públicos, em um espaço público intermediário que congrega uma mistura de proteção social.

O Terceiro Setor abrange um número significativo de organizações e instituições, todos distribuídos entre atividades filantrópicas, empresas “cidadãs”, incluindo, também, as organizações não governamentais (ONG’s) e as OSCIP’s, dentre outras que envolvem o trabalho de voluntários ou não. Para Voltolini (2009, p. 28):

Trata-se de organizações de natureza privada e finalidade pública, portanto sem finalidade de lucro, cujas ações estão voltadas para questões como cidadania, emancipação, autonomia e direitos da população em geral, e das excluídas preferencialmente.

Em geral as Organizações do Terceiro Setor contam com o reforço da sociedade, sendo mantido por iniciativas privadas e até mesmo incentivos do governo, com repasse de verbas públicas. As instituições do terceiro setor têm como objetivos o desenvolvimento político, econômico, social e cultural, no meio em que atuam.

Segundo Fernandes (apud DELGADO, 1994, p. 21), ao expressar sobre organizações do terceiro setor, aduz que:

² SIGNIFICADO DE TERCEIRO SETOR. **O que é o Terceiro Setor.** Disponível em: <<http://www.significados.com.br/terceiro-setor/>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

[...] um conjunto de organizações e iniciativas privadas que visam à produção de bens e serviços públicos. Este é o sentido positivo da expressão. “Bens e serviços públicos”, nesse caso implicam uma dupla qualificação: não geram lucros e respondem a necessidades coletivas.

2.2 ESTADO DA ARTE

No **Quadro 2**, encontram-se referências sobre alguns trabalhos que possuem relevância dentro do tema do presente estudo. Neste quadro, estão expostos, trabalhos científicos extraídos de fonte eletrônica, tais como monografias, artigos, com suas principais ideias, utilizados como auxílio para a construção desta monografia.

Quadro 2 – Estado da Arte da Temática em 2013

(continua)

TIPO	TÍTULO	AUTOR(ES)	ANO	NÍVEL	INSTITUIÇÃO	IDEIA PRINCIPAL	LINK/LUGAR	DATA DE ACESSO
Artigo	Correlação dos subsistemas empresariais com a maturidade de cada estágio do ciclo de vida de micro e pequenas empresas	Luiz Eduardo Ribeiro e Luiz Panhoca	2005	---	Universidade de Taubaté	O objetivo deste estudo é correlacionar os estágios do ciclo de vida de Micro e Pequenas Empresas (MPE) e os fatores críticos de sucesso correspondentes com os subsistemas empresariais. É possível verificar que o gestor da MPE poderá ajustar seu planejamento estratégico, pelas indicações dos tópicos que devem merecer mais atenção em cada fase dos ciclos de vida de sua empresa e assim aumentar as possibilidades de sobrevivência do negócio.	http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos52005/507.pdf	31 de out . 2012.
Monografia	Controladoria em indústrias de confecção: estudo de caso da Pacaelô's LTDA	Patrícia de Souza Costa	2009	Graduação	Faculdade Lourenço Filho	Analisar a aplicabilidade dos conhecimentos da Controladoria para confecções de pequeno porte, através dos subsistemas empresariais. Constatou-se a necessidade dos conhecimentos da controladoria e de sua necessidade nas indústrias de confecção de pequeno porte.	http://www.flf.edu.br/revista-flf/monografias-contabeis/monografia-patricia-souza-costa.pdf	31 de out . 2012.

(continuação)

TIPO	TÍTULO	AUTOR(ES)	ANO	NÍVEL	INSTITUIÇÃO	IDEIA PRINCIPAL	LINK/LUGAR	DATA DE ACESSO
Mono grafia	O Terceiro Setor e as OSICPs	Silvério Miranda Neto	2008	Especialização	Escola Superior de Gestão e Controle Francisco Juruena	Analisa o desenvolvimento do Terceiro Setor no Brasil dá-se um especial enfoque às Organizações sem fins lucrativos ou Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) e à relação destas com o Estado. Diante da análise, observou-se que o Terceiro Setor utiliza os recursos sem objetivos mercantis, mesmo as ONGs sendo entidades reguladas pelo direito privado.	http://www2.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/institucional/esgc/biblioteca_eletronica/monografias/gestao/O%20TERCEIRO%20SETOR%20E%20AS%20OSCI Ps.pdf	21 de nov. 2012.
Projeto	O Papel da Controladoria no processo de gestão empresarial	Luzia Ribeiro da Conceição; Cláudio Antônio Batista da Silva; Fabrício Gomes Pena e Luciana Aparecida de Oliveira	2007	Graduação	Faculdade Novos Horizontes	Propor uma sistemática para implementação do órgão de Controladoria, abrangendo desde conceitos envolvidos em sua definição até sua efetiva utilização dentro da empresa., Acredita-se que a controladoria ao disponibilizar instrumentos de controle de gestão que influenciem mudanças comportamentais e estruturais nas organizações, participa como coordenadora do processo de gestão empresarial com ênfase na eficácia.	http://www.unihorizontes.br/pi/pi_1sem_2007/inter_1sem_2007/contabeis/o_papel_da_controladoria_no_processo_de_gestao_empresarial.pdf	11 de nov. 2012

(conclusão)

TIPO	TÍTULO	AUTOR(ES)	ANO	NÍVEL	INSTITUIÇÃO	IDEIA PRINCIPAL	LINK/LUGAR	DATA DE ACESSO
Artigo	Proposta de um modelo ideal de atuação empresarial com enfoque na Controladoria	Heloisa Helena Rocha Maia e Jorge de Souza Pinto	2005	Mestrado	FEA/USP	Vislumbra a Controladoria como unidade de negócio e caracteriza os subsistemas empresariais na sua área de atuação. Foi possível demonstrar a importância do Sistema Empresa através do estudo de seus subsistemas com enfoque na Controladoria como órgão integrador das demais áreas da organização.	http://www.gecon.com.br/Publicacoes/Publicacao_GECON00006.pdf	09 de nov. 2012.

Fonte: Compilação da internet (2013) – organização própria.

É importante destacar que os trabalhos acima, alguns falam da aplicabilidade da Controladoria nas empresas, destaca os subsistemas empresariais, discutem sobre o Terceiro Setor e as OSCIPs. Porém, não destaca os subsistemas empresariais dentro do Terceiro Setor. No entanto, as referências utilizadas por esses trabalhos foram úteis, na realização desta monografia.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Controladoria

A Controladoria é uma área do conhecimento que surgiu com o crescimento empresarial, a alta competitividade das empresas e a globalização. A origem da Controladoria está vinculada à evolução da produção que ocorreu nas organizações com o advento da Revolução Industrial, quando as empresas aumentaram de tamanho como também a sua complexidade na administração. Por isso, houve a necessidade de obter um maior controle para a execução das suas atividades. Ela utiliza conhecimentos, não somente da Contabilidade, mas também, da Administração, Psicologia, Economia, entre outros. Todos juntos, para buscar um melhor desempenho de controle para o patrimônio das entidades e eficácia da empresa. Para Oliveira, Pereira Júnior e Silva (2010, p. 5):

Pode-se entender Controladoria como o departamento responsável pelo projeto, elaboração, implementação e manutenção do sistema integrado de informações operacionais, financeiras e contábeis de determinada entidade, com ou sem finalidades lucrativas, sendo considerada por muitos autores como o atual estágio evolutivo da Contabilidade.

Um dos objetivos da Controladoria é garantir informações adequadas para os gestores da empresa. Tomar a decisão mais adequada no momento oportuno, assegurando assim um resultado econômico, satisfatório, dentro da instituição. E para que essa finalidade seja cumprida, é importante estabelecer os objetivos, as crenças, valores os princípios organizacionais da empresa, ou seja, estabelecer o modelo de gestão, que é o caminho que a empresa irá seguir. E de acordo com Nascimento e Reginato (2009, p. 3).

A área de Controladoria tem a função de promover a eficácia dessas decisões, monitorando a execução dos objetivos estabelecidos, investigando e diagnosticando as razões para a ocorrência de eventuais desvios entre os resultados alcançados e os esperados, indicando as correções de rumo, quando necessárias, e, principalmente, suavizando para os gestores as imponderabilidades das variáveis econômicas,

através do provimento de informações sobre operações passadas e presentes e de sua adequada comunicação, de forma a sustentar a integridade do processo decisório.

Segundo Martins (apud BRUNI; GOMES, 2010, p. 16):

A Controladoria tem a finalidade de garantir informações adequadas ao processo decisório dos gestores, colaborando assim para a busca pela eficiência da empresa e de suas subdivisões levando-se em conta o aspecto econômico.

A Controladoria tem como responsabilidade garantir informações adequadas, com vistas à obtenção de resultado econômico positivo, e, para isso é necessário à implementação de instrumentos para poder desenvolver o seu trabalho. Um controle que seja feito de forma adequada contribui para o crescimento da empresa. Para obter esse controle, é necessário que os gestores tenham um conhecimento amplo da mesma, assim terá uma maior oportunidade de destaque no mercado. De acordo com Mosimann e Fisch (1999, p. 89):

A Controladoria, assim como todas as áreas de responsabilidade de uma empresa, deve esforçar-se para garantir o cumprimento da missão e a continuidade da organização. Seu papel fundamental nesse sentido consiste em coordenar os esforços para conseguir um resultado global sinérgico, isto é, superior à soma dos resultados de cada área.

Neste contexto, a Controladoria contribui de forma, mais eficaz, para que se tenha uma visão global da empresa, fortalecendo importância relativa de todos os seus pressupostos, dentre eles, os subsistemas empresariais.

O papel da Controladoria é que seja atingida a sinergia, ou seja, todos trabalhando no mesmo ritmo, junto às demais áreas de responsabilidade. Então, a Controladoria tem a finalidade de zelar pela continuidade da empresa e também o cumprimento de sua missão que é o propósito maior dentro da organização devendo segui-lo para obter o desempenho desejado pelos gestores.

2.3.2 Empresa

A empresa pode ser vista como um sistema semelhante a um organismo vivo e pode ser dividida em partes denominadas subsistemas, desenvolvendo uma função para atingir a finalidade do próprio sistema. E segundo Schein (apud NAKAGAWA, 2009, p. 23):

[...] A empresa é um complexo sistema social e, sob uma perspectiva sistêmica, propõe que ela pode ser mais bem definida enunciando-se uma série de proposições gerais, em vez de tentar uma única e global definição:

1. A empresa deve ser concebida como um sistema aberto, o que significa que ela se encontra em constante interação com todos seus ambientes, absorvendo matérias-primas, recursos humanos, energia e informações, transformando-as em produtos e serviços, que são exportados para esse esses ambientes.
2. A empresa deve ser concebida como um sistema com múltiplas finalidades ou funções, que envolvem múltiplas interações entre ela e seus diversos ambientes. Muitas atividades dos subsistemas existentes na empresa não podem ser compreendidas sem que se considerem essas múltiplas interações e funções.
3. A empresa é constituída de muitos subsistemas que estão em interação dinâmica uns com os outros. Em vez de analisarem os fenômenos organizacionais em termos de comportamento individual, cada vez se torna mais importante analisar o comportamento desses subsistemas, quer sejam considerados em termos de coalizões, grupos, funções ou de outros elementos conceituais.
4. Devido ao fato de que os subsistemas, em graus variáveis, são interdependentes, as modificações ocorridas em um subsistema, provavelmente, afetam o comportamento dos outros subsistemas.
5. A empresa existe dentro de um conjunto de ambiente, alguns maiores, outros menores do que ela. Os ambientes, de diversos modos, fazem exigências e oferecem restrições à empresa e a seus subsistemas. O funcionamento total da empresa não pode ser compreendido, portanto, sem explícita referência a essas exigências e restrições e a maneira como ela os enfrenta a curto, médio e longo prazos.
6. As numerosas vinculações entre a empresa e seus ambientes tornam difícil especificar claramente seus limites.

A empresa utilizará recursos, dentre estes os financeiros, materiais, humanos, tecnológicos. Através destes, irá produzir bens ou serviços para a sociedade. A interação dos subsistemas empresariais que compõem o sistema empresa tem a finalidade de auxiliar para sua continuidade e o cumprimento da missão, buscando que se tenha eficácia empresarial.

Conforme Padoveze (2003, p. 17) “Podemos dizer que todo sistema é composto de partes, quais sejam, seus subsistemas. O sistema empresa é um dos mais complexos e a sua divisão em subsistemas pode ser enfocada de várias maneiras.” Os subsistemas empresariais variam de empresa para empresa, os quais colaboram para que os objetivos empresariais sejam alcançados com a máxima eficiência.

De acordo com Optner (apud MAIA; PINTO, 1972, p. 3) “Um sistema é definido como algum processo em funcionamento de um conjunto de elementos, cada um deles funcional e operacionalmente unido na consecução de um objetivo”. A empresa desenvolve um ciclo dinâmico de entrada, processamento e saída de recursos a serem oferecidos pelo mercado. E nas palavras de Oliveira (apud PERES JUNIOR; PESTANA; FRANCO, 1997, p. 28):

- as ENTRADAS do sistema, cuja função caracteriza as forças que fornecem ao sistema material, a energia e a informação para a operação ou processo; este gerará determinadas saídas do sistema que devem estar em sintonia com os objetivos anteriormente estabelecidos;

- o PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO do sistema, que é definido como a função que possibilita a transformação de um insumo (entrada) em um produto, serviço ou resultado (saída). Este processador é a maneira pela qual os elementos componentes interagem no sentido de produzir as saídas desejadas;
- as SAÍDAS DO SISTEMA, que correspondem aos resultados do processo de transformação. As saídas podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações do sistema;

E o papel do *Controller* na empresa é zelar pela sua continuidade, viabilizando as sinergias existentes, fazendo com que as atividades desenvolvidas, conjuntamente, alcancem resultados superiores aos que alcançariam se trabalhassem independentemente.

2.3.3 Gestão empresarial

Para chegar à almejada eficácia é necessário que dentro da empresa existam políticas e que esteja estabelecidos os objetivos que são desejados alcançar. A continuidade é o que todas as instituições desejam, mesmo que não possuam finalidades lucrativas, e é necessário que tenham gestão empresarial e segundo Kugelmeier (2012, p.1):

Para simplificar, sugerimos entender a Gestão Empresarial como sendo a prática de alinhar propósitos, pessoas e processos através de decisões, atividades, recursos, informações, relacionamentos e avaliações, tudo com suporte digital. Neste sentido, uma gestão bem-sucedida leva à diferenciação competitiva de uma empresa.

Então, é necessário que a empresa possua competências para poder se destacar com base em uma administração responsável. Deve-se, conhecer suas crenças e seus valores, verificar se o propósito esta sendo atingido, ou seja, é preciso saber administrar os negócios da empresa, pois conforme Mosimann e Fisch (1999, p. 28):

A abordagem do conceito de gestão empresarial requer o conhecimento da etimologia da palavra gestão, a qual deriva do latim *gestione*, que quer dizer ato de gerir, gerência, administração. Portanto, gestão e administração são sinônimos.

O *Controller* auxilia o gestor na tomada de decisões. Como características, deve possuir habilidade para lidar com pessoas, capacidade de comunicação, liderança, busca de informações, conhecedor do setor econômico, ou seja, conseguir ler os cenários externos (FIGUEIREDO; CAGGIANO, 2006).

2.3.4 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP)

As Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) são qualificadas pelo Ministério Público desde que os objetivos sociais atendam a Lei nº 9.790/99 que dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, tal como expõe Rosa (apud SANTOS et al., 2003, p. 52):

Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP é um tipo de qualificação criada em 1999 que tem como principal finalidade o fortalecimento das relações de parceria entre órgãos públicos e organizações da sociedade civil através do termo de parceria, instrumento jurídico criado para facilitar e simplificar a celebração de convênios entre o Poder Público e as OSCIPS.

E para obter esta qualificação é necessário que a instituição tenha finalidade de prestar assistência social, promoção da cultura, saúde, educação, promoção do desenvolvimento econômico e social e combate à pobreza dentre outros, descritos na Lei nº 9.790/99, em seu artigo 3º, tal como se observa:

Art. 3º A qualificação instituída por esta Lei, observado em qualquer caso, o princípio da universalização dos serviços, no respectivo âmbito de atuação das Organizações, somente será conferida às pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, cujos objetivos sociais tenham pelo menos uma das seguintes finalidades:

I - promoção da assistência social;

II - promoção da cultura, defesa e conservação do patrimônio histórico e artístico;

III - promoção gratuita da educação, observando-se a forma complementar de participação das organizações de que trata esta Lei;

IV - promoção gratuita da saúde, observando-se a forma complementar de participação das organizações de que trata esta Lei;

V - promoção da segurança alimentar e nutricional;

VI - defesa, preservação e conservação do meio ambiente e promoção do desenvolvimento sustentável;

VII - promoção do voluntariado;

VIII - promoção do desenvolvimento econômico e social e combate à pobreza;

IX - experimentação, não lucrativa, de novos modelos sócio-produtivos e de sistemas alternativos de produção, comércio, emprego e crédito;

X - promoção de direitos estabelecidos, construção de novos direitos e assessoria jurídica gratuita de interesse suplementar;

XI - promoção da ética, da paz, da cidadania, dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais;

XII - estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às atividades mencionadas neste artigo.

Parágrafo único. Para os fins deste artigo, a dedicação às atividades nele previstas configura-se mediante a execução direta de projetos, programas, planos de ações correlatas, por meio da doação de recursos físicos, humanos e financeiros, ou ainda pela prestação de serviços intermediários de apoio a outras organizações sem fins lucrativos e a órgãos do setor público que atuem em áreas afins. (BRASIL, 1999)

De acordo com Regules (2006, p. 139 apud HEY 2007, p. 44):

As pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, destinadas ao cumprimento de serviços de interesse público, colaboradoras da ação estatal nas áreas sociais definidas pela lei 9.790/1999, criadas e geridas exclusivamente por particulares, qualificadas e continuamente fiscalizadas pelo estado, sob a égide de regime jurídico especial – adoção de normas de direito privado com as derrogações originárias do regime jurídico de direito público.

Assim, por mais que as OSCIPs não pertençam ao estado, elas normalmente exercem alguma função pública, ofertam serviços sociais, geralmente de caráter assistencial, que atendem a um conjunto da sociedade. Conforme Tachizawa (2002, p. 287 apud MIRANDA NETO, 2008, p. 12):

Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, instituída pela Lei Federal nº 9.790/97 como sendo qualificação concedida pelo Poder Executivo às entidades privadas sem fins lucrativos estabelecendo a possibilidade de firmar os denominados ‘Termos de Parceria’ com os governos federal, estadual e municipal, bem como a possibilidade de remunerar diretores que efetivamente exerçam alguma atividade, dentro dos parâmetros salariais do mercado.

2.3.5 Gestão no Terceiro Setor

As entidades ligadas ao Terceiro Setor, por algum tempo, estavam vinculadas somente a filantropia. Posteriormente as instituições provaram que são importantes para a sociedade, uma vez que, além de gerarem emprego e renda para trabalhadores em instituição desta natureza, exerce atividade, assistencial para parcela significativa da sociedade, contribuindo através de sua movimentação econômica na formação do Produto Interno Bruto (PIB), fato que ocorreu na recente revisão realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). A sua participação oficial de 1,4% na formação do novo produto interno bruto brasileiro, significando que movimenta cerca de 32 bilhões de reais.³ Confirmando assim a sua influência na economia e relevância social.

O Terceiro Setor abrange instituições filantrópicas voltadas à prestação de serviços nas áreas de saúde, educação, no desenvolvimento econômico e social e combate à pobreza, bem-estar social, tal como as que são dedicadas para a defesa dos direitos de grupos específicos como mulheres, negros, proteção ao meio ambiente, promoção do esporte, cultura, lazer e etc..

³ MEREGE, L. C. **Terceiro Setor**: finalmente no PIB. 2007. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/acao-social/article926d.html?id_article=388>. Acesso em: 13 nov. 2013.

As entidades do Terceiro Setor precisam da captação de recursos tanto para ser efetivas, quanto para serem sustentáveis. Segundo Fischer (2004 apud SILVA et al., 2011, p. 55):

Afirma que desde o início da década de 1990, o Brasil assiste o crescimento da importância do chamado Terceiro Setor. Neste contexto, essas organizações passaram a ser consideradas tão ou, em alguns casos, até mais importantes do que as organizações públicas vinculadas ao Estado e as organizações empresariais privadas. Essa evolução qualitativa ocorreu, em parte, pela utilização de práticas administrativas modernas na gestão de organizações do Terceiro Setor. Principalmente, as de mobilização e/ou captação de recursos (financeiros ou não financeiros).

No que diz respeito à gestão do Terceiro Setor, de acordo com Santos (2005, p. 34):

A gestão é um atributo genérico de todas as organizações, pois é através dela que os esforços serão canalizados visando um objetivo comum que trata da missão da organização, seja ela social ou não. Esta sinergia entre os mais diversos setores é que torna uma organização forte e capaz de desenvolver-se. Falhas e omissões são comuns, porém deve-se buscar corrigi-las assim que surjam para não se tornarem intempéries no transcorrer dos projetos em foco.

Para Druker (1997 apud OLIVEIRA; JUNQUEIRA, 2003, p. 6):

[...] a gestão é uma atividade presente em toda organização, e como tal, demanda planejamento, recursos e controle. Nessa perspectiva, a gestão de uma organização tem início a partir da definição da missão, que constitui a justificativa social e econômica da sua razão de existir, e a direção para onde deve dirigir seus esforços.

2.3.6 Microcrédito Produtivo Orientado

Em 1976, em Bangladesh, surge o Banco *Grameen* fundado pelo economista Muhamad Yunus (Prêmio Nobel da Paz em 2006). Um banco voltado aos pobres, com o intuito de atender, à primeira vista, as pessoas que não podiam obter crédito em instituições financeiras tradicionais – bancos – por conta da taxa de juros cobradas, garantias exigidas etc. sobre este assunto, Yunus, esclarece que:

Inicialmente os bancos me disseram que os pobres não eram merecedores de crédito. Minha primeira reação foi responder-lhes: “O que é que os senhores sabem sobre isso? Os senhores nunca lhes emprestam dinheiro! Talvez os bancos é que não sejam merecedores do povo!”

“Eles não oferecem garantias”, responderam-me. É verdade, mas os pobres têm amor-próprio e a pressão dos que estão com eles no grupo de financiados. Nós trabalhamos com os mais desprovidos, num dos países mais pobres do planeta, com aldeões bengalis sem terra que nunca tocaram em nenhum dinheiro na vida,

mulheres que não sabem ler nem escrever, mulheres que não ousam ficar próximas de um homem e cobrem o rosto na presença de estranhos. Pois bem, registramos com elas um índice de recuperação superior a 98%! (YUNUS, 2002, p. 40).

O diferencial do Banco Grameen é a formação de grupos de pessoas para solicitar o crédito. Após a composição do grupo, este recebia toda a orientação necessária sobre o funcionamento do banco e do crédito, que só era concedido após os membros estarem sabendo de todo o processo. Nesse contexto surge o microcrédito que de acordo com Santos e Gois (2011, p. 26):

O microcrédito utiliza uma metodologia que o singulariza entre as operações bancárias tradicionais. Essa metodologia pode ser resumida à utilização de: (i) agente de crédito; (ii) garantia solidária; e (iii) prazos curtos e valores crescentes.

O Brasil foi um dos primeiros países no mundo a utilizar o microcrédito para o setor informal. Em 1973, nas capitais Recife e Salvador, por iniciativa e com assistência técnica da organização não governamental *accion international*, na época AITEC, e com a participação de entidades empresariais e bancos locais, foi criada a união nordestina de assistência a pequenas organizações, conhecida como programa UNO. Era uma organização não governamental especializada em microcrédito e capacitação para trabalhadores de baixa renda do setor informal, cujas operações eram lastreadas por uma espécie de "aval moral". Os recursos iniciais vieram de doações internacionais, posteriormente, incrementados por outras linhas de crédito. (BARONE et al., 2002).

O conceito de microcrédito tem sido mais expandido e praticado, por Instituições do Terceiro Setor, levando o segmento a apresentar um crescimento considerável. Mas também é operado por instituições financeiras oficiais, a exemplo do Banco do Nordeste do Brasil (BNB), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal (CEF) e a Agência de Fomento do Estado da Bahia - Desembahia. Segundo Parente (2002, p. 115) as pessoas interessadas em operar na modalidade de microcrédito passaram a poder fazê-lo por intermédio de:

- ONG especializada, não vinculada de forma obrigatória a nenhuma entidade controladora e, assim, sujeita a restrições quanto às estipulações usurárias;
- ONG classificada como organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP) nos termos da Lei nº 9.790/99, devidamente registradas no Ministério da Justiça, que se dedicam a sistemas alternativos de crédito, não têm qualquer tipo de vinculação com o sistema financeiro convencional e não se encontram sujeitas à Lei da Usura;
- Sociedades de crédito com fins lucrativos que tenham por objetivo social exclusivo a concessão de financiamentos ao microempreendedor.

Em 25 de abril de 2005 é criada a Lei nº 11.110, na qual veio consolidar o microcrédito, surgindo a partir daí o microcrédito produtivo e orientado (MPO). Ficou então instituído o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), com a finalidade de incentivar a geração de trabalho e renda entre os microempreendedores populares. A Lei nº 11.110 dispõe em seu artigo primeiro:

§ 1º São beneficiárias do PNMPO as pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, a serem definidas em regulamento, especificamente para fins do PNMPO.

§ 2º O PNMPO tem por finalidade específica disponibilizar recursos para o microcrédito produtivo orientado.

§ 3º Para os efeitos desta Lei, considera-se microcrédito produtivo orientado o crédito concedido para o atendimento das necessidades financeiras de pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica, devendo ser considerado, ainda, que:

I - o atendimento ao tomador final dos recursos deve ser feito por pessoas treinadas para efetuar o levantamento socioeconômico e prestar orientação educativa sobre o planejamento do negócio, para definição das necessidades de crédito e de gestão voltadas para o desenvolvimento do empreendimento;

II - o contato com o tomador final dos recursos deve ser mantido durante o período do contrato, para acompanhamento e orientação, visando ao seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica; e

III - o valor e as condições do crédito devem ser definidos após a avaliação da atividade e da capacidade de endividamento do tomador final dos recursos, em estreita interlocução com este e em consonância com o previsto nesta Lei (BRASIL, 2005).

O microcrédito é diferenciado dos empréstimos das Instituições Financeiras, já que o dinheiro não vai para o consumo, mas para investimento em um negócio, conseqüentemente, tende a gerar renda e desenvolvimento, além do mais, o microcrédito produtivo orientado é o crédito concedido para o atendimento das necessidades financeiras de pessoas físicas e jurídicas empreendedoras de atividades produtivas de pequeno porte, utilizando metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores no local onde é executada a atividade econômica.⁴

Importante destacar, também, o atendimento ao empreendedor que deve ser feito por pessoas treinadas para efetuar o levantamento socioeconômico e prestar orientação a respeito do planejamento do negócio. O contato com o empreendedor deve ser mantido durante o período do contrato, tendo em vista seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica. O valor a ser emprestado aos clientes

⁴ MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). **Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)**: Esclareça suas dúvidas. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/pnmpo/esclareca-suas-duvidas/>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

será analisado e será estabelecido posteriormente à avaliação da atividade e da capacidade de endividamento do cliente feito pelo agente de crédito.

2.3.7 Banco do Povo

A ICC Conquista Solidária com nome fantasia de Banco do Povo foi criada em 20 de maio de 1999 como Organização Não Governamental (ONG) e depois qualificada pelo Ministério da Justiça como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). É habilitada no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e também é uma das operadoras de Microcrédito Produtivo Orientado que compõem a Associação Baiana de Microcrédito e Microfinanças (ABOMCRED).

O Banco do Povo iniciou suas atividades operacionais em 03 de abril de 2000. A Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista foi a principal articuladora da sua criação: atuou como interlocutora junto aos demais setores da sociedade civil e propôs o formato de Instituição autônoma e independente, controlada pela sociedade, ajudou a definir as diretrizes de atuação, com foco no desenvolvimento social e econômico e apoio à micro e pequenos empreendedores viabilizando suporte financeiro inicial para a sua existência.

O Banco do Povo tem como missão conceder microcrédito produtivo e orientado, de forma sustentável, aos pequenos empreendedores, e, particularmente aqueles que não têm acesso a outras fontes de recursos, em Vitória da Conquista e Região, com o objetivo de geração de emprego e renda e conseqüentemente inclusão social.

A Instituição atende atualmente em oito municípios da região sudoeste da Bahia, sendo eles: Vitória da Conquista, Anagé, Barra do Choça, Brumado, Cândido Sales, Itambé, Planalto e Poções, com valor total emprestado até 31 de outubro de 2012 de R\$ 43.160.860,36 (quarenta e três milhões, cento e sessenta mil, oitocentos e sessenta reais e trinta e seis centavos), e carteira ativa no valor de 2.488.219,73 (dois milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, duzentos e dezenove reais e setenta e três centavos). O número de clientes ativos é 1.473.

De acordo com a entrevista informal realizada com funcionários do Banco do Povo, a ICC Conquista Solidária atende clientes, com empreendimentos há mais de seis meses. As condições, básicas, para obtenção de crédito são segundo o Estatuto do Banco do Povo⁵:

⁵ Dados retirados do Estatuto do Banco do Povo.

- Brasileiros ou estrangeiros com residência permanente;
- Maiores de 18 anos ou menores emancipados legalmente ou avalizados pelo pai;
- Proprietário de uma micro ou pequena unidade econômica, localizada nos municípios que O Banco do Povo atende. Desde que:
 - Apresenta viabilidade econômico-financeira;
 - Tenha capacidade de gerar emprego/ocupação e renda;
 - Desenvolva atividades que não prejudique o meio ambiente e nem se caracterize como delituosa;
 - Tenha dificuldade de acesso das formas convencionais de crédito, devido à falta de garantias reais, ou pela não adaptação das condições dos mesmos;
 - Os empreendedores apresentem todas as informações solicitadas e cuja veracidade das mesmas seja constatada pelo agente de crédito; e,
 - Os seus empreendedores não tenha o nome inscrito no SPC/SERASA.

O crédito pode ser concedido para capital de giro e capital fixo. No capital de giro será destinado à aquisição de mercadorias, matérias-primas e insumos. E o capital fixo será destinado à aquisição de ferramentas, máquinas, equipamentos desde que apresente os orçamentos para aprovação de crédito e que a melhoria ou ampliação sejam destinadas ao negócio.

Será concedido crédito na modalidade individual, solidário e banco comunitário. O crédito individual é concedido a uma única pessoa física ou jurídica desde que apresente um avalista. O crédito solidário é concedido a um grupo solidário de 3 a 10 empreendedores com atividades econômicas independentes. A cada participante do grupo solidário caberá uma parte do crédito, cujos valores poderão ser diferenciados, mas desde que permaneça a mesma ordem de grandeza. O grupo solidário será corresponsável pelo pagamento do valor total da operação firmada.

Na modalidade Banco Comunitário, é formado um grupo solidário de crédito e poupança composto de 7 a 25 membros. São grupos informais de pessoas que possuem pequenos empreendimentos, que se unem para ter acesso ao crédito.

Os limites máximos e mínimos para capital de giro e capital fixo são de R\$ 200,00 (duzentos reais) a R\$ 12.000,00 (doze mil reais). Sendo que para capital de giro o prazo é de até 15 meses e carência de um mês e para capital fixo o prazo é de 18 meses, podendo ser concedido até dois meses de carência.

Visando diluir os riscos da Instituição, cada crédito individual concedido não poderá exceder a 1% do Patrimônio Líquido do Banco do Povo. E, no caso de crédito em grupo, o valor global não poderá ultrapassar 2% do Patrimônio Líquido da instituição.

O crédito final definido para cada cliente será determinado por um comitê de crédito, a partir da análise e parecer feito pelo agente de crédito, com base no questionário socioeconômico do cliente. O agente de crédito irá apresentar seu parecer técnico, no qual consta como foi procedida à visita feita no local do empreendimento do cliente e as condições do empreendimento. O valor emprestado irá depender da capacidade de pagamento, tanto do cliente quanto do avalista e a margem de endividamento do cliente.

Com a aprovação do crédito o agente de crédito visitará o cliente com o objetivo de verificar a aplicação dos recursos e colher informações sobre o andamento do negócio e de suas iniciativas para sanar as dificuldades já diagnosticadas. Este procedimento visa fortalecer o conhecimento e as relações do Banco do Povo com o cliente, bem como prevenir problemas de inadimplência. Caberá ao agente de crédito detectar algum problema no empreendimento, orientar o cliente ou indicar onde buscar apoio.

3 METODOLOGIA

Para caracterizar um trabalho como científico um dos requisitos essenciais é que ele possua metodologia. Segundo Horn e Diez (2005, p. 70), “o sentido da metodologia é facilitar o cumprimento dos objetivos. É preciso descrevê-la, esclarecendo quais os caminhos escolhidos para o estudo e sua sistematização, ou seja, projetando as possibilidades da travessia pretendida”. Assim, entende-se que é necessária a metodologia, pois ela irá definir o caminho a ser traçado para atender aos objetivos e hipóteses que estão sendo investigados e, conseqüentemente, poder apresentar os resultados da pesquisa.

3.1 MÉTODO DE ABORDAGEM

No intuito de responder às questões fundamentais desta investigação, foi adotada a abordagem quali-quantitativa, por ser mais adequada para obter as informações necessárias, já que, além de analisar os subsistemas empresariais na visão dos clientes do Banco do Povo, também irá quantificar as suas opiniões. Duffy (apud NEVES, 1996, p. 2) cita os benefícios de utilizar os métodos qualitativo e quantitativo em conjunto:

- 1) possibilidade de congregar controle dos vieses (pelos métodos quantitativos) com compreensão da perspectiva dos agentes envolvidos no fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- 2) possibilidade de congregar identificação de variáveis específicas (pelos métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno (pelos métodos qualitativos);
- 3) possibilidade de completar um conjunto de fatos e causas associados ao emprego de metodologia quantitativa com uma visão da natureza dinâmica da realidade;
- 4) possibilidade de enriquecer constatações obtidas sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência;
- 5) possibilidade de reafirmar validade e confiabilidade das descobertas pelo emprego de técnicas diferenciadas.

Com relação aos objetivos a pesquisa, foi de cunho descritivo, pois buscou descrever as características de uma realidade estudada e proporcionou o uso de técnicas padronizadas de coletas de dados, como o questionário e a observação. Segundo Triviños (apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 35) “a pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e os fenômenos de uma determinada realidade”.

O principal procedimento que definiu a pesquisa foi o estudo de caso, porque foi realizado o estudo através de apenas uma instituição, tendo a intenção de conhecê-la bem,

para poder extrair o que for de mais importante para a pesquisa sendo que o pesquisador não irá interferir no objeto a ser estudado. Gil (apud RAUPP; BEUREN 2004, p. 84) afirma que:

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

Deste modo, a forma que levou à conclusão da pesquisa será indutiva, pois irá à busca do conhecimento, utilizando da observação para se descobrir as causas, bem como, ampliar os alcances deste conhecimento. E, de acordo com Marconi e Lakatos (2001, p. 106) a “[...] aproximação dos fenômenos caminha geralmente para planos cada vez mais abrangentes, indo das constatações mais particulares às leis e teorias (conexão ascendente)”.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de questionários, entrevista semiestruturada, e a observação direta. Segundo Yin (2001, p. 27):

o estudo de caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas.

Para Silveira e Gerhardt (2009, p. 76), a respeito da entrevista semiestruturada,

o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal.

Ressalta-se que, devido ao fato de apresentar um roteiro, mas o entrevistado, caso queira falar algo que não esteja dentro do planejado, poderá acrescentar o que acha importante. A entrevista foi feita com o intuito de conhecer como funciona a Instituição.

A aplicação do questionário foi realizada com os tomadores de crédito do Banco do Povo. Teve o intuito de verificar a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda. As suas vantagens são: a rapidez nas respostas, uniformidade das questões. Para a análise dos dados dos questionários, foi utilizado o *software* Microsoft Excel 2010.

O limite espacial foi o Banco do Povo de Vitória da Conquista, sendo que esta instituição tornou-se a primeira OSCIP de microcrédito produtivo no interior do Brasil.

Durante a entrevista, a pesquisadora utilizou comparações, visando explicar conceitos e processos dos subsistemas empresariais, haja vista que, detectou-se que, possivelmente, os entrevistados não tinham conhecimento pleno sobre o assunto.

3.3 UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa definido foram os cinquenta clientes mais antigos e ativos do Banco do Povo, esperando com isso, que as informações coletadas possam gerar dados sobre a evolução do seu empreendimento, ou não, e, como os subsistemas empresariais contribuíram para isso. O Banco do Povo iniciou suas atividades no ano de 2000. Então, através de relatórios emitidos pela Instituição, foi constatado que, em referência ao ano de seu início, a instituição possui 29 clientes ativos – iniciados naquele ano - e os outros 21 clientes ativos pertencem ao ano de 2001. Tem-se um universo de 50 pessoas para seleção da amostra pelo método de amostragem probabilística aleatória simples. Este tipo de amostra foi escolhido devido todos os elementos da amostra possuírem a mesma probabilidade de serem escolhidos.

Para determinação do tamanho da amostra, foi admitido um erro amostral de 10%, um nível de confiança de 90% e utilizado a seguinte fórmula, de acordo com Levine et al. (2012, p. 249):

$$n = N \cdot \frac{\frac{1}{\varepsilon^2}}{N + \frac{1}{\varepsilon^2}} \quad (1)$$

Onde:

n é o tamanho da amostra;

N é o tamanho do universo;

ε é o erro amostral.

Substituindo na fórmula os valores correspondentes a esta pesquisa, tem-se:

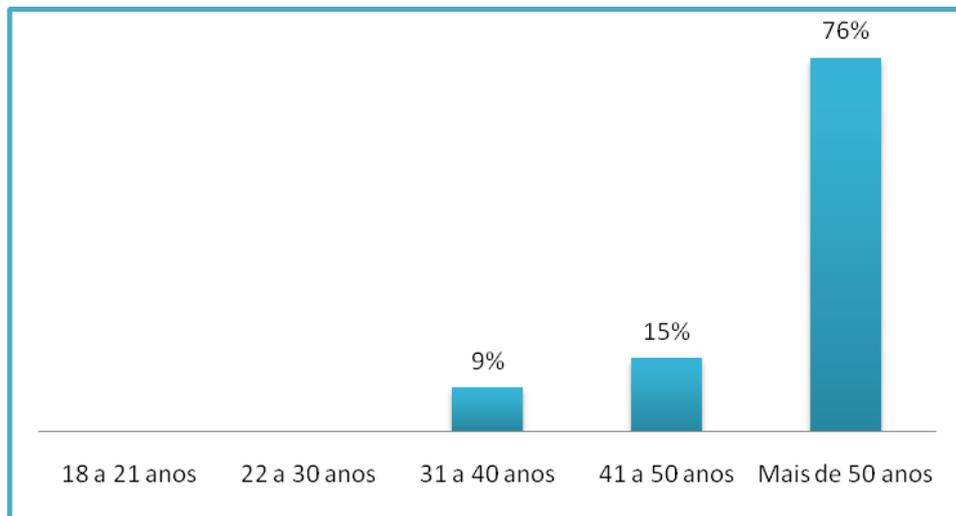
$$n = 50 \cdot \frac{\frac{1}{0,1^2}}{50 + \frac{1}{0,1^2}} \cong 33 \quad (2)$$

Então, a amostra foi composta por 33 clientes, sendo estes os mais antigos e ativos do Banco do Povo de Vitória da Conquista.

4 ANÁLISE DE DADOS

Conforme consta na metodologia, a análise dos dados foi realizada levando-se em consideração as respostas obtidas através do questionário aplicado, e, apresentadas, doravante, por meio de gráficos e tabelas expostos, como segue:

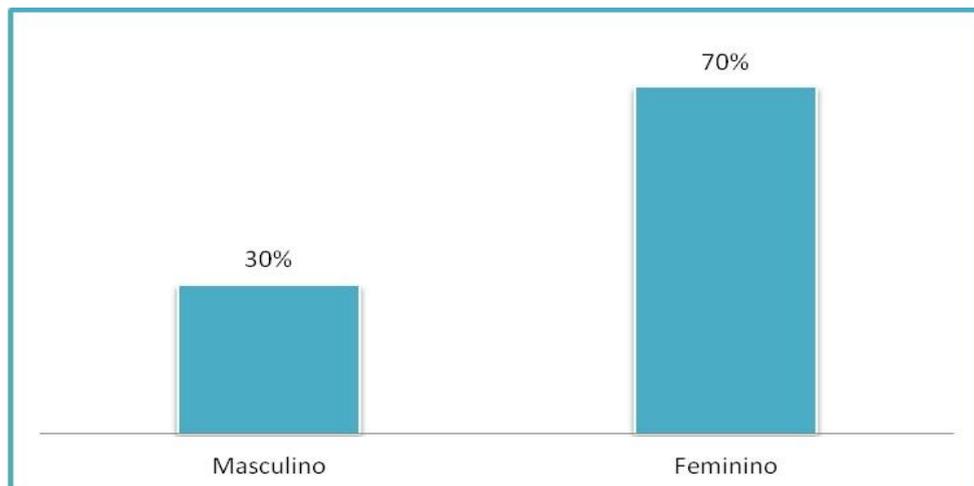
Gráfico 1 – Faixa Etária



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O **Gráfico 1** informa sobre a faixa etária dos clientes do Banco do Povo que fazem parte da amostra obtida, sendo, portanto, entrevistados. Nota-se que a maioria dos entrevistados (76%) tem mais de 50 anos, 15% tem entre 41 a 50 anos e 9% entre 31 a 40 anos.

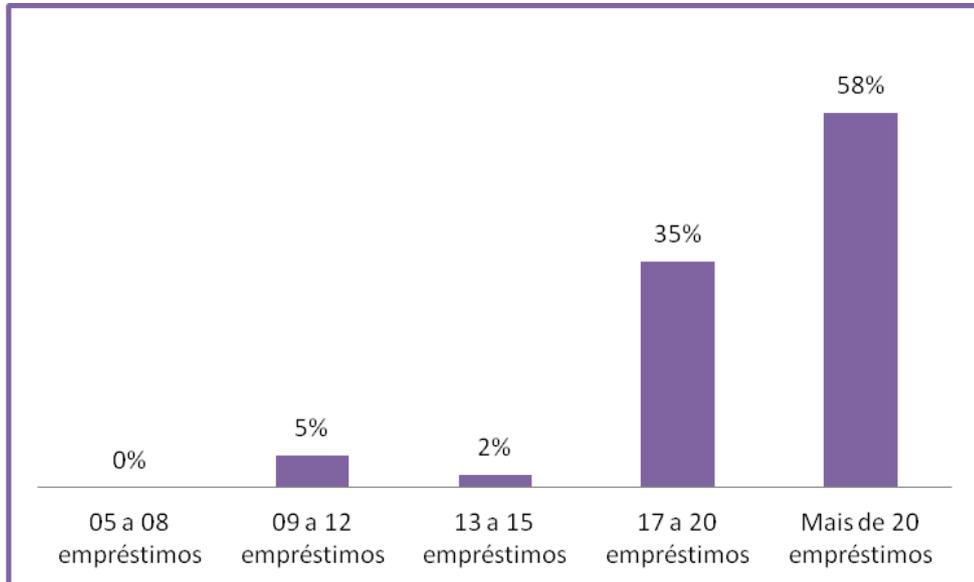
Gráfico 2 – Sexo



Fonte: Elaborado pela autora. Dezembro 2013.

O **Gráfico 2** informa que a maioria dos componentes da amostra, em estudo, são do sexo feminino (70 %) contra (30 %) do sexo oposto.

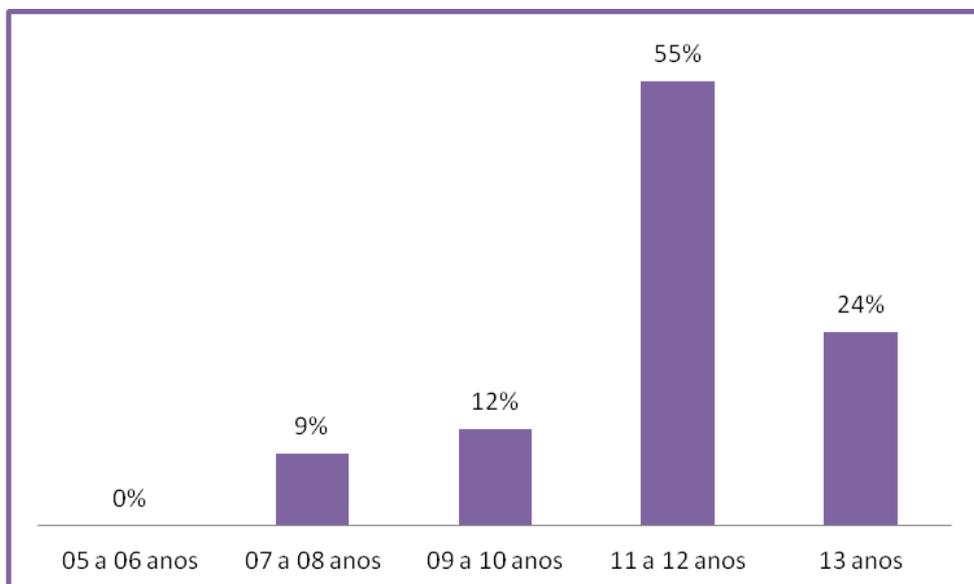
Gráfico 3 – Quantidade de empréstimos



Fonte: Elaborado pela autora. Dezembro 2013.

O **Gráfico 3** informa a quantidade de empréstimos que os clientes entrevistados possuem na Instituição. Observa-se que 58% dos clientes, pesquisados, possuem mais de 20 empréstimos 35% possuem entre 17 a 20 empréstimos.

Gráfico 4 – Tempo no Banco do Povo



Fonte: Elaborado pela autora. Dezembro 2013.

O **Gráfico 4** informa o tempo em que o cliente utiliza dos serviços do Banco do Povo. A maioria (55%) tem entre 11 a 12 anos, 24% tem 13 anos, 12% entre 09 a 10 anos e 9% entre 07 a 08 anos, considerando o tempo total.

A pesquisa tomou como referência os cinquenta clientes mais antigos e ativos até a atualidade, para, a partir, daí selecionar a amostra. Vale destacar que, os dois primeiros grupos apresentados – 07 e 08 anos: 9 %, e, 09 e 10 anos: 12 %, embora se encontre ativos na atualidade, interromperam o fluxo de empréstimos em algum momento, já que todos da amostra deveriam ter entre 11 e 13 anos de atividade no Banco do Povo. Entretanto, esse dado não prejudicou a pesquisa, pois mesmo com essa interrupção, os clientes possuem uma quantidade de tempo considerável na Instituição, e, por isso mesmo estão presente no grupo dos 50 (cinquenta) clientes mais antigos da instituição.

Seguindo com a pesquisa, foi perguntado aos clientes (amostra) o valor do seu primeiro e último empréstimo para obter uma relação da sua movimentação financeira e, diagnosticar o potencial gerado. Importante destacar que o Banco do Povo possui uma política que quando o cliente mostra que investiu no seu negócio e honrado seus compromissos os novos empréstimos tendem a aumentar em valores absolutos.

Para esta pesquisa, que foram ocultados os nomes dos clientes (amostra) e informado como letras (AA, AB, AC, AD, AE...) e assim por diante.

Tabela 1– Evolução do Empréstimo

Cliente	Valor do primeiro empréstimo (R\$)	Valor do último empréstimo (R\$)	Crescimento
AA	500	7.000	1300%
AB	400	4.000	900%
AC	800	6.000	650%
AD	250	8.000	3100%
AE	800	8.000	900%
AF	800	6.000	650%
AG	450	3.000	567%
AH	500	5.000	900%
AI	500	5.000	900%
AJ	600	4.500	650%
AK	500	8.000	1500%
AL	500	5.500	1000%
AM	900	1.000	11%
AN	1.000	10.000	900%
AO	1.000	7.000	600%
AP	800	12.000	1400%
AQ	600	1.500	150%
AR	500	500	0%
AS	800	6.000	650%
AT	500	1.200	140%
AU	500	2.000	300%
AV	600	7.000	1067%
AX	500	2.500	400%
AZ	500	1.000	100%
AW	800	12.000	1400%
AY	300	6.000	1900%
BA	300	6.000	1900%
BB	700	3.500	400%
BC	400	12.000	2900%
BD	800	4.000	400%
BE	800	5.000	525%
BF	300	9.000	2900%
BG	700	3.500	400%

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Através das respostas dos clientes, observa-se que quase a totalidade dos tomadores de empréstimo teve crescimento no valor demandado, representando em média aritmética 953%. Isso se deve ao fato, também, de já terem um tempo significativo como clientes da instituição, e, por isso, esse aumento foi permitido pelos gestores.

Foi perguntado, posteriormente, sobre a evolução de sua renda pessoal, após, tomarem os empréstimos e investido em sua atividade econômica. Os resultados estão expostos na **Tabela 2:**

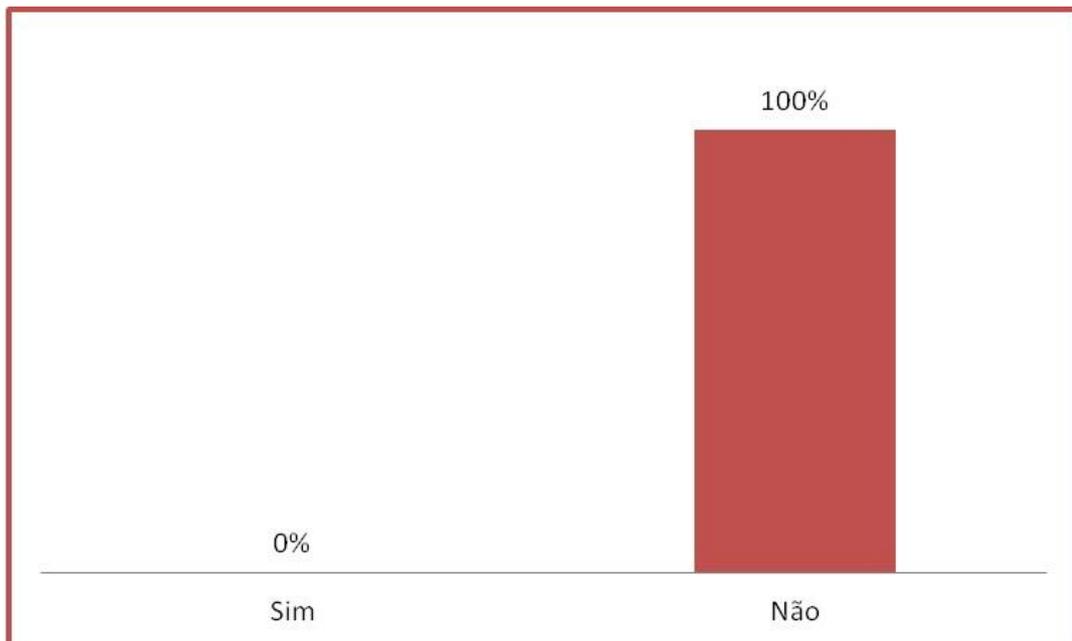
Tabela 2 – Evolução econômica

Cliente	Renda no primeiro empréstimo (R\$)	Renda no último empréstimo (R\$)	Crescimento
AA	1.200	2.100	75%
AB	950	2.000	111%
AC	780	3.600	362%
AD	600	2.000	233%
AE	2.500	4.500	80%
AF	1.300	3.800	192%
AG	1.750	3.000	71%
AH	1.100	3.100	182%
AI	360	3.200	789%
AJ	1.000	3.500	250%
AK	700	2.000	186%
AL	480	2.850	494%
AM	1.100	2.150	95%
AN	1.400	3.000	114%
AO	1.900	3.000	58%
AP	2.500	4.600	84%
AQ	1.400	2.450	75%
AR	700	2.300	229%
AS	1.300	3.800	192%
AT	780	1.200	54%
AU	390	700	79%
AV	700	3.100	343%
AX	860	2.400	179%
AZ	500	1.800	260%
AW	2.300	3.000	30%
AY	500	2.200	340%
BA	700	2.200	214%
BB	2.000	2.700	35%
BC	600	4.000	567%
BD	1.500	3.300	120%
BE	100	2.900	2800%
BF	890	4.000	349%
BG	1.500	2.000	33%

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O Banco do Povo tem como um dos objetivos gerar renda para os pequenos empreendedores. Por meio das respostas, é possível perceber que houve um aumento médio aritmético na renda dos tomadores de empréstimos de 281% (duzentos e oitenta e um pontos percentuais), fato que demonstra a importância da relação vivenciada entre a instituição e seus clientes, no processo em questão, além do fato de que o Banco do Povo cumpre sua função social.

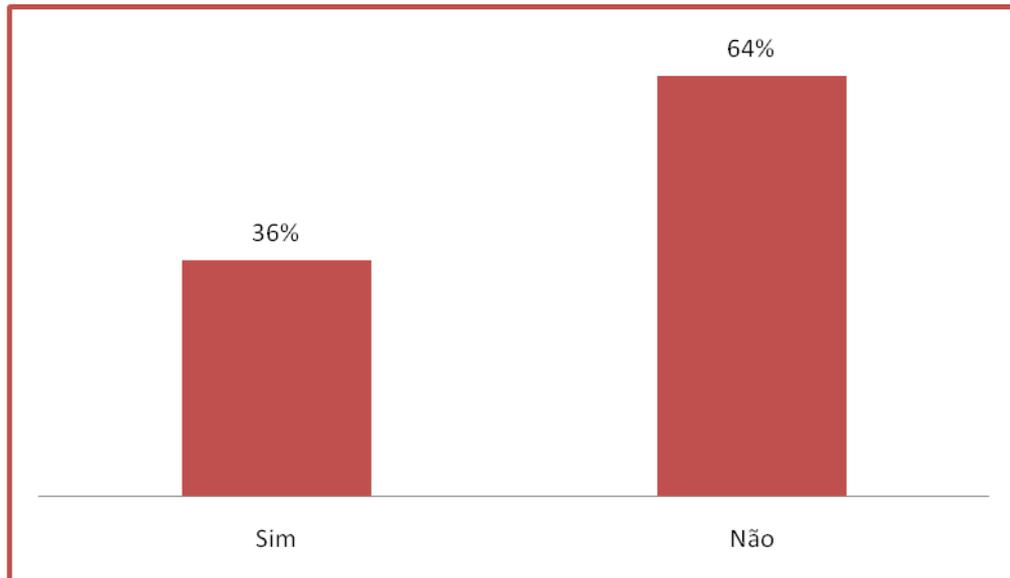
Gráfico 5 – Situação como geradores de emprego (antes)



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

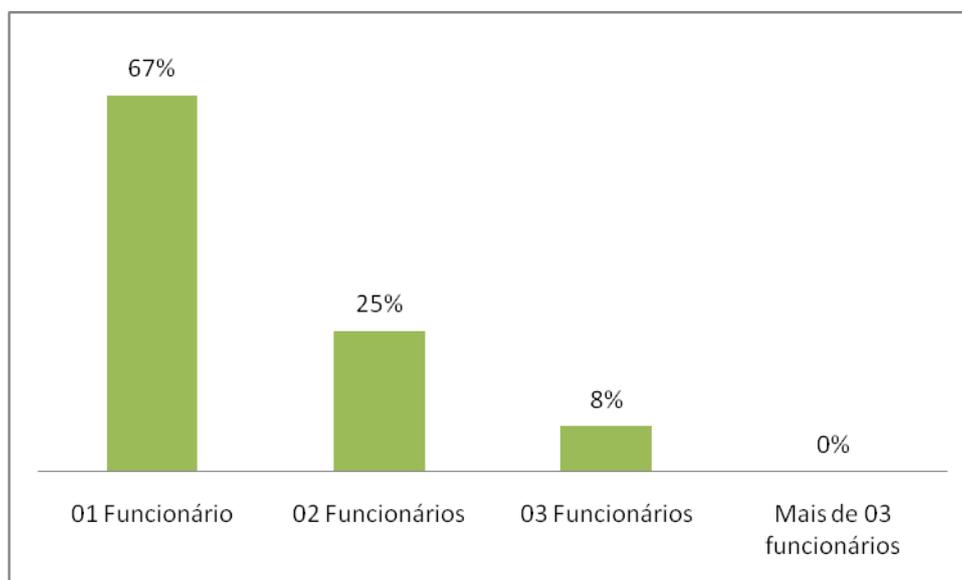
Pelo exposto no **Gráfico 5** ficou constatado que a totalidade dos entrevistados não tinham funcionários – formal ou não⁶ – antes de se tornarem clientes do banco do povo.

⁶ Com relação à questão legal dos funcionários, fica claro que o objetivo da pesquisa não é levantar se são legalizados ou não, mas sim, verificou-se o potencial de geração de emprego e renda, ainda que de forma informal.

Gráfico 6 – Situação como geradores de emprego (depois)

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

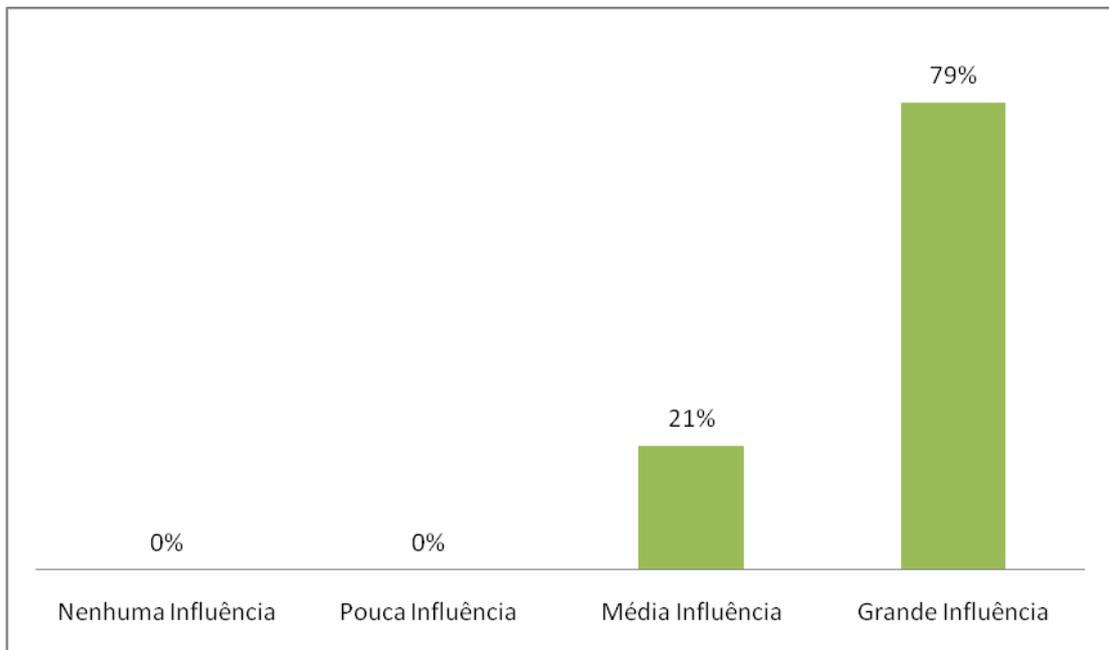
Posteriormente, foi perguntado aos clientes se depois que eles começaram a tomar empréstimos no Banco do Povo contrataram funcionários. Dos entrevistados, 36% contrataram funcionários – formalizados ou não – a partir do momento que passaram a utilizar dos créditos oferecidos pela instituição, tal como se expõe no **Gráfico 6**.

Gráfico 7 – Quantidade de funcionários contratados

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O **Gráfico 7** identifica a quantidade de funcionários que os clientes contrataram depois de começarem a tomar empréstimos no Banco do Povo. Dos 36% de tomadores de créditos que contrataram funcionários, 67% contratou 1 funcionário; 25% contratou 2 funcionários; e, 8% 03 funcionários, fato que demonstra, o potencial do crédito oferecido pela instituição, no processo de geração de emprego e renda.

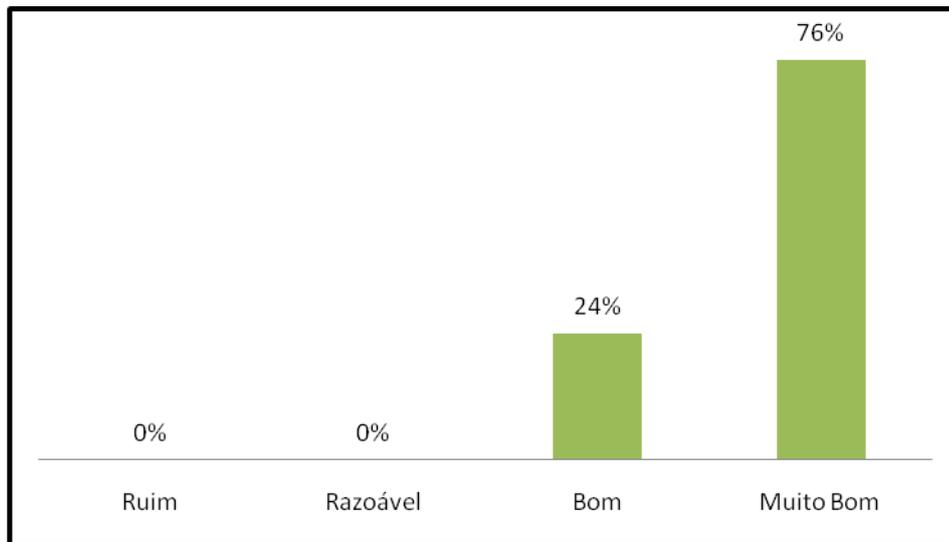
Gráfico 8 – Influencia que o Banco do Povo possui para a contribuição de emprego e renda



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Depois, foi perguntado aos clientes sobre a influência exercida pela instituição no processo de geração de emprego e renda, e, conforme o **gráfico 8** verifica-se que a maioria dos entrevistados, cerca de 79 %, acreditam que o Banco do Povo possui uma grande influência e 21% considera que a Instituição possui uma média influência. Este fato contribui para reforçar o comentário exposto na pergunta anterior, quando perguntou sobre a quantidade de funcionários contratados pelos 36 % dos entrevistados que responderam positivamente a esta indagação.

Gráfico 9 – Crescimento do empreendimento desde quando se tornou cliente do Banco do Povo

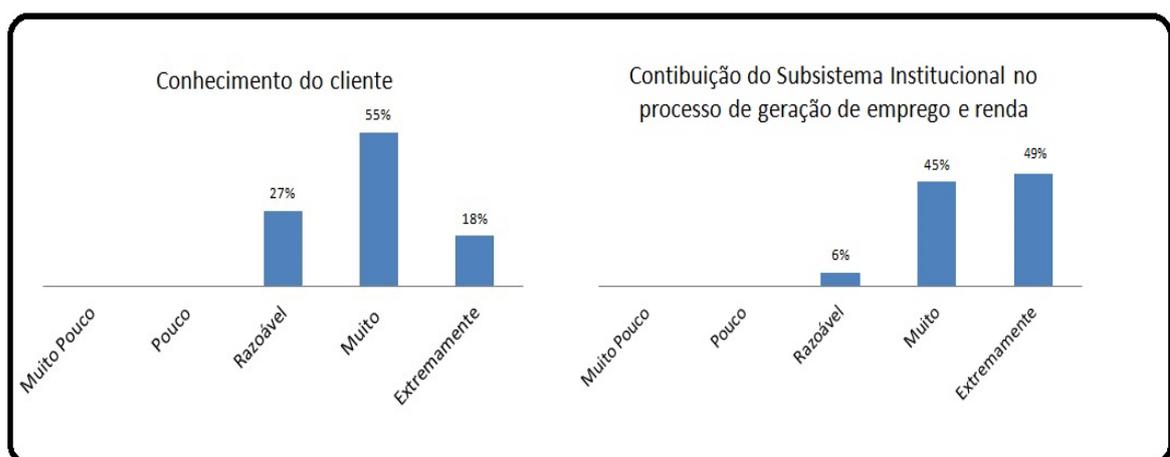


Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Outra questão pesquisada, foi sobre o crescimento do empreendimento dos clientes desde quando começaram a tomar empréstimo no Banco do Povo, visto que, é outro objetivo fundamental da instituição, ou seja, conceder o microcrédito produtivo orientado para poder gerar ou melhorar renda para o microempreendedor, além de contribuir para sua inclusão social.

O resultado divulgado no **Gráfico 9** mostra que 76% dos entrevistados consideraram que o seu empreendimento teve uma evolução muito boa e os outros 24% consideraram que o seu empreendimento teve um bom desenvolvimento.

Gráfico 10 – Percepção dos Clientes com o Subsistema Institucional



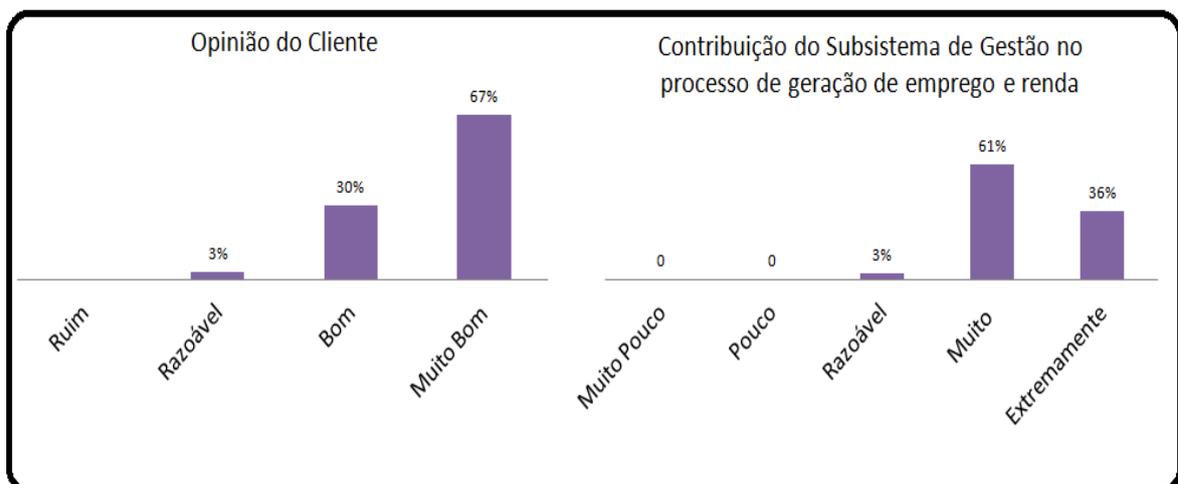
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

A partir deste momento, a pesquisadora perguntou aos entrevistados sobre sua percepção da importância dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda, nos seus empreendimentos buscando respostas para atender aos objetivos da pesquisa. Indagou-se sobre todos os subsistemas conforme classificação exposta no referencial teórico, sendo que o primeiro deles trata-se do Institucional.

Este subsistema refere-se, como exposto no referencial, da missão, e de um conjunto de crenças, valores e expectativas dos gestores da instituição, que se tornam evidentes nas decisões relacionadas à sua continuidade e desenvolvimento. Dentre os entrevistados 55% responderam que conhece muito a missão do Banco do Povo, enquanto 18% conhecem extremamente e 27% tem um conhecimento razoável.

Na sequência, foi perguntado se o Subsistema Institucional – Missão do Banco do Povo - exerce influência no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito. Para 49% esse subsistema favorece extremamente, 45% acham que favorece muito e 6% consideram que favorece de forma razoável, isto posto, através da observação direta da pesquisadora como consta na metodologia, ficou nas entrelinhas das respostas obtidas, que os funcionários do Banco do Povo trabalham, sempre, com objetivo de atender a sua missão.

Gráfico 11 – Percepção dos clientes com o Subsistema de Gestão



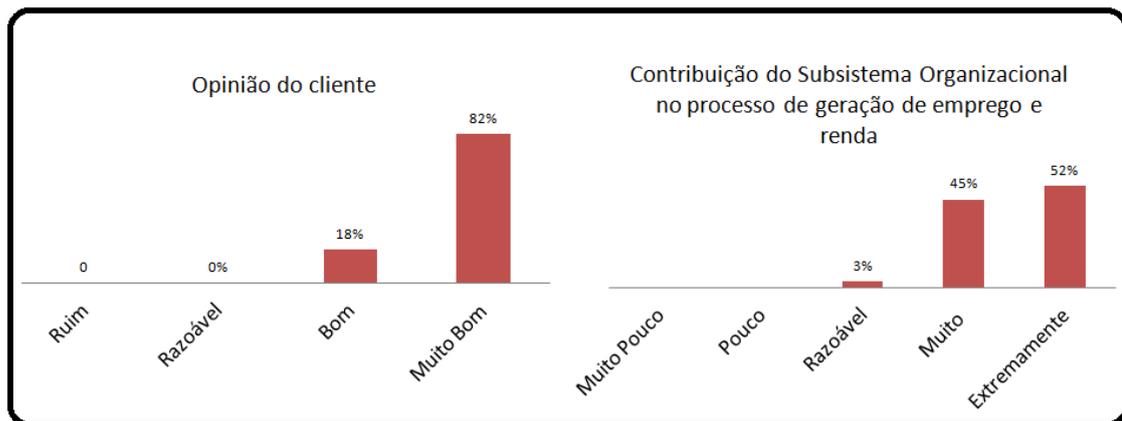
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Dando segmento a pesquisa, foi perguntado aos clientes sua percepção do subsistema de gestão no processo de geração de emprego e renda. Este subsistema versa, como mostrado no referencial, sobre a necessidade de planejamento, execução e controle das atividades empresariais, para que a empresa alcance seus propósitos. Conforme o **Gráfico 11**, entre os

entrevistados, 67% consideram que o planejamento do Banco do Povo está sendo cumprido de forma muito boa 30% de forma boa e 3% de maneira regular.

Em relação a esse mesmo subsistema foi perguntado se favorece no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito. Para 61% esse subsistema interfere muito, 36% consideram que interfere extremamente e 3 % de forma razoável. Estes dados reforçam a informação de que o Banco do Povo busca o melhor planejamento na execução e controle de toda a instituição, desde a busca do cliente até a pós-captação, uma vez que o microcrédito que se obtém é de forma orientada, ou seja, com acompanhamento institucional.

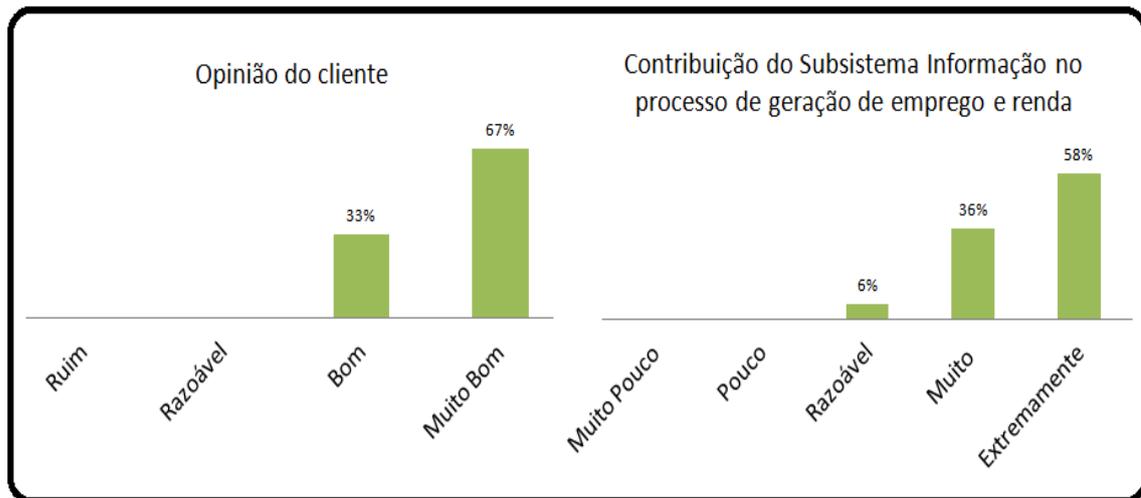
Gráfico 12 – Percepção dos clientes com o Subsistema Organizacional



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Em seguida, foi perguntado aos clientes sua percepção do subsistema organizacional no processo de geração de emprego e renda. Este subsistema trata, como exposto no referencial, sobre a estrutura administrativa da empresa, de autoridades e responsabilidades. Dos entrevistados 82 % consideram que a estrutura administrativa do Banco do Povo é muito boa e 18% acham a estrutura administrativa boa.

Posteriormente foi perguntado se o subsistema organizacional contribui no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito. Para 52 % esse subsistema favorece extremamente, 45% consideram que favorece muito e 3% acham que favorece de forma razoável. Isso devido a Instituição definir a responsabilidade de cada departamento no cumprimento de metas, principalmente, gerenciamento do crédito.

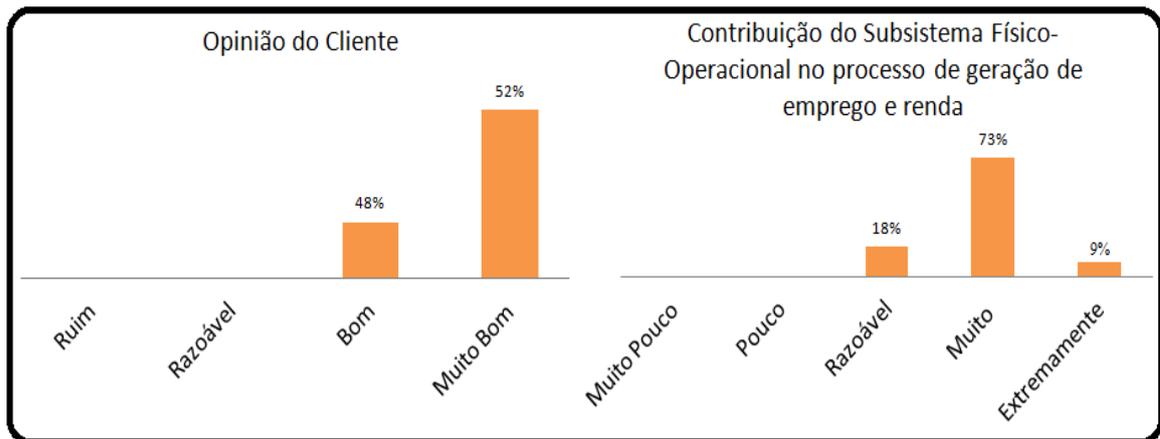
Gráfico 13 – Percepção dos clientes com o Subsistema de Informação

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Seguindo, foi perguntado aos clientes sua percepção do subsistema de informação no processo de geração de emprego e renda. Este subsistema aborda, como exposto no referencial, de um sistema que coleta e processam dados, gerando informações que atendam às necessidades de seus usuários. Conforme o **Gráfico 13** dentre os entrevistados 67% consideram que a informação passada ao cliente, com relação às orientações do microcrédito, são realizadas de forma muito boa, e, 33% acham que a informação passada ao cliente é boa.

Com relação a esse mesmo subsistema foi perguntado aos tomadores de créditos se a informação passada ao cliente pelos funcionários contribui no processo de geração de emprego e renda dos clientes. Para 58 % esse subsistema favorece extremamente, 36% consideram que favorece muito e 6% acham que favorece de forma razoável. Isso devido ao fato de que o microcrédito produtivo orientado ser uma ferramenta fundamental para o crescimento do cliente, pois os funcionários passam orientações necessárias ao cliente de como proceder com o crédito recebido.

Gráfico 14 – Percepção dos clientes com o Subsistema Físico-operacional

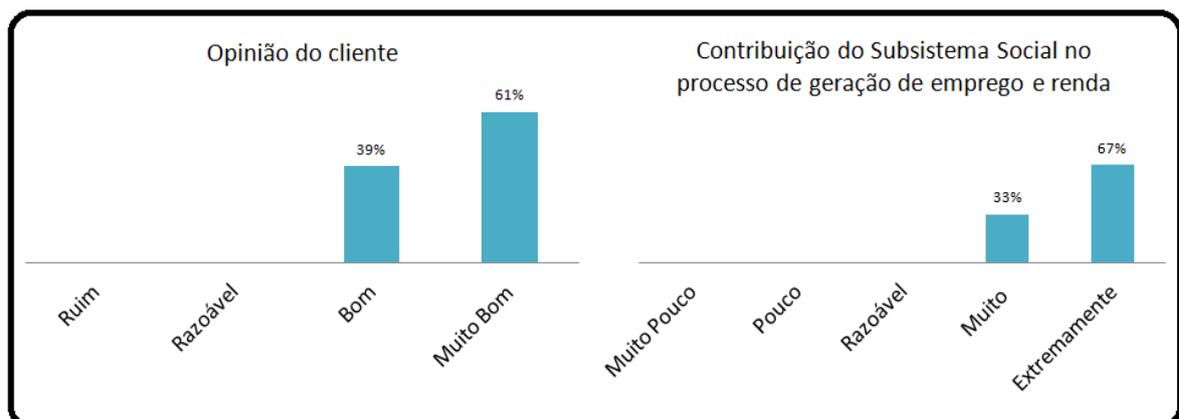


Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Continuando, foi perguntado aos clientes sua percepção do subsistema físico operacional no processo de geração de emprego e renda. Este subsistema trata como visto no referencial, do conjunto de elementos físicos necessários à operacionalização. Segundo o **Gráfico 14** dos entrevistados 52% consideram que a instalação física é muito boa e 48% acham boa.

Posteriormente foi perguntado se o subsistema físico-operacional exerce influência no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito. Para 73 % esse subsistema favorece muito, 18% consideram que favorece razoavelmente e 9% acham que favorece extremamente. Isto devido, a esse subsistema contribuir para todo o funcionamento da instituição já que, proporciona toda infraestrutura necessária ao desempenho das atividades, e consequentemente alcançando cumprir a missão.

Gráfico 15 – Percepção dos clientes com o Subsistema Social



Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Por último, foi perguntado aos clientes sobre sua percepção do subsistema social no processo de geração de emprego e renda. Este subsistema evidencia como visto no referencial, os indivíduos que fazem parte do sistema empresa. Segundo o **Gráfico 15** dentre os entrevistados 61% consideram que o conjunto de pessoas do Banco do Povo é muito bom e 39% consideram bom.

Logo após, foi perguntado se o subsistema social contribui no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito. Para 67% esse subsistema contribui extremamente e 33% consideram que contribui muito, isto devido ao fato de que o desempenho dos funcionários reflete diretamente nas atividades operacionais e conseqüentemente no cumprimento da missão do Banco do Povo.

Pode-se observar, ainda, que de forma geral a opinião positiva dos tomadores de crédito, sobre os Subsistemas Empresariais do Banco do Povo tem refletido no processo de geração de emprego e renda. Isso se torna um reflexo do crescimento dos clientes em relação ao empreendimento e a renda, como também do aumento dos seus empréstimos para o financiamento dos seus negócios.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou abordar sobre a influência dos subsistemas empresariais de uma Instituição de crédito pertencente ao Terceiro Setor, no processo de geração de emprego e renda para seus clientes. Isso porque a análise dos subsistemas empresariais traz uma visão mais abrangente da organização, seja elas possuindo ou não finalidade lucrativa como principal objetivo.

Diante da complexidade de organização, a empresa é formada por partes menores denominadas de subsistemas empresariais e cada vez, se torna mais importante analisar o comportamento desses subsistemas, pois, seguindo uma metodologia indutiva parte-se do particular, que é o conhecimento do desempenho de cada subsistema, para verificação geral da situação da entidade.

O objetivo geral desta pesquisa visou analisar os subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista. O objetivo foi alcançado com a realização de ações, do tipo entrevista informal, observação direta e a aplicação dos questionários, conforme modelo **Apêndice – A**.

Os objetivos específicos foram quatro, e todos foram alcançados. O primeiro objetivo tinha como meta conceituar os Subsistemas Empresariais; O segundo objetivo buscou analisar o perfil dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista – BA; O terceiro objetivo buscou verificar a evolução econômica dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista; E o quarto objetivo era identificar a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda. As análises desses objetivos foram contempladas com as análises das questões secundárias.

Com a obtenção dos objetivos propostos foi possível responder as questões apresentadas nesta pesquisa. Sendo que a questão problema questionava a análise dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimos do Banco do Povo de Vitória da Conquista.

A análise feita pelos clientes do Banco do Povo foi positiva e segundo eles, os subsistemas empresariais contribuem para o processo de geração de emprego e renda.

A primeira questão secundária desta pesquisa buscava conceituar os subsistemas empresariais. E isto pode ser verificado no referencial teórico, quando se utilizou autores da área de Contabilidade para responder a essa questão. Sendo eles: Catelli, Mosimann, Fisch e Padoveze.

A segunda questão secundária foi conhecer o perfil dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista – BA. Através dos questionários aplicados, pode-se dizer que em relação à faixa etária a maioria dos clientes (76%) possui mais de 50 anos. No que diz respeito ao sexo, a sua maioria (70%) pertencem ao sexo feminino. Sobre a quantidade de empréstimos que os clientes possuem 58% dos clientes tem mais de 20 empréstimos. Em relação ao tempo que os clientes possuem na Instituição 55% tem entre 11 a 12 anos.

A terceira questão secundária buscava descobrir a evolução econômica dos tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista. Por meio dos questionários foi possível identificar que houve uma evolução econômica em todos os clientes questionados. Essa evolução, de forma geral, representou uma média de 281%.

A quarta questão secundária procurou descobrir qual a contribuição dos subsistemas empresariais no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de crédito do Banco do Povo de Vitória da Conquista. Sobre o subsistema institucional 49% consideram que esse subsistema contribui extremamente e para 45% contribui muito. Com relação ao subsistema de gestão para 61 % esse subsistema contribui muito e 36% consideram que contribui extremamente. A respeito do subsistema organizacional para 52 % esse subsistema contribui extremamente, 45% consideram que contribui muito. Acerca do subsistema de informação para 58 % esse subsistema contribui extremamente, 36% consideram que contribui muito. Em alusão ao subsistema físico-operacional para 73 % esse subsistema contribui muito, 18% consideram que contribui razoavelmente. E quanto ao subsistema social para 67% esse subsistema contribui extremamente e 33% consideram que contribui muito.

Com relação à hipótese, na qual considerava que provavelmente os subsistemas empresariais auxiliam no processo de geração de emprego e renda para os tomadores de empréstimo do banco do povo de Vitória da Conquista pode-se dizer que ela foi totalmente confirmada. Na visão dos clientes do Banco do Povo, além de considerar todos os subsistemas empresariais de forma positiva, eles acreditam que os mesmos auxiliam no processo de geração de emprego e renda dos clientes.

Diante de tudo que foi exposto, foi possível verificar que o objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados e em referência a hipótese, essa foi confirmada. Isso foi possível atingir, através do estudo de caso no Banco do Povo, sendo que tinha como principal coleta de dados, o questionário. Outras pesquisas poderiam avaliar os subsistemas empresariais de uma micro e pequena empresa.

REFERÊNCIAS

- BARONI, F. M. et al. **Introdução ao Microcrédito**. Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002.
- BRASIL. Lei N° 11.110, de 25 de abril de 2005. Institui o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO. Disponível em: <<http://www.leidireto.com.br/lei-11110.html>>. Acesso em: 10 nov. 2013.
- BRASIL. Lei N° 9.790, de 23 de março de 1999. Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19790.htm>. Acesso em: 02 nov. 2012.
- BRUNI, A. L.; GOMES, S. M. S. (Org.). **Controladoria Empresarial: conceitos, ferramentas e desafios**. Salvador: Edufba, 2010.
- CABRAL, E. H. S. A Gestão Social do Terceiro Setor e suas dualidades. 2004. In: VIII CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 8, 2004, Coimbra. **Anais...**, Coimbra, 2004. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/lab2004/inscricao/pdfs/-painel9/ecabral.pdf>>. Acesso em: 09 mar. 2013.
- CATELLI, A. (Coord.). **Controladoria: Uma abordagem da Gestão Econômica**. São Paulo: Atlas, 2006.
- COSTA, P. S. **Controladoria em indústrias de confecção: estudo de caso da Pacaelô's LTDA**. Disponível em: <<http://www.flf.edu.br/revista-flf/monografias-contabeis/monografia-patricia-souza-costa.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2012.
- DELGADO, M. V. M. O Terceiro Setor no Brasil: Uma Visão Histórica. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 37, ano IV, jun./2004. ISSN 1519.6186. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/037/37cdelgado.htm>>. Acesso em: 21 nov. 2012.
- FIGUEIREDO, S.; CAGGIANO, P. C. **Controladoria: Teoria e Prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Ufrgs, 2009.
- HEY, A. S. **Terceiro Setor: A influência do setor privado na esfera social**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais, Ponta Grossa, 2007.
- HORN, G. B.; DIEZ, C. L. F. **Metodologia de Pesquisa**. Curitiba: Iesde, 2005.
- KUGELMEIER, W. **Gestão Empresarial**. Disponível em: <<http://www.wkprisma.com.br/treinamento-empresarial/educacao-corporativa/gestao-empresarial-respostas.html>>. Acesso em: 30 nov. 2012.

LEVINE, M. D. et al. **Estatística Teoria e Aplicações usando o Microsoft Excel em Português**. 6. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda (LTC), 2012.

MAIA, H. H. R.; PINTO, J. S. **Proposta de um modelo ideal de atuação empresarial com enfoque na Controladoria**. Disponível em: <<http://www.gecon.com.br/Publicacoes/-PublicacaoGECON00006.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2012.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2001.

MEREGE, L. C. **Terceiro Setor: finalmente no PIB**. 2007. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/acao-social/article926d.html?id_article=388>. Acesso em: 13 nov. 2013.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). **Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO):** Esclareça suas dúvidas. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/pnmpo/esclareca-suas-duvidas/>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

MIRANDA NETO, S. **O Terceiro Setor e as OSCIPs**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública e Controle Externo) – Escola Superior de Gestão e Controle Francisco Juruena, Porto Alegre, 2008.

MOSIMANN, C. P.; FISCH, S. **Controladoria: Seu Papel na Administração de Empresas**. São Paulo: Atlas, 1999.

NAKAGAWA, M. **Introdução à Controladoria: Conceitos, sistemas, implementação**. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, A. M.; REGINATO, L. (Org.). **Controladoria: Um enfoque na eficácia organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NEVES, J. L. **Pesquisa Qualitativa: Características, usos e possibilidades**. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/C03-art06.pdf>>. Acesso em: 02 dez. 2013.

OLIVEIRA, L. M.; PEREIRA JUNIOR, J. H.; SILVA, C. A. S. **Controladoria Estratégica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, R. N.; JUNQUEIRA, L. A. P. **A gestão nas Organizações do Terceiro Setor: Que formas de gestão? (Relatório de Iniciação Científica)** – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2003. Disponível em: <http://artigocientifico.uol.com.br/uploads/artc_1159960-051_92.pdf>. Acesso em: 07 out. 2013.

PADOVEZE, C. L. **Controladoria Básica**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

PADOVEZE, C. L. **Controladoria estratégica e operacional**. São Paulo: Thompson, 2003.
PARENTE, S. **Microfinanças: Saiba o que é um banco do povo**. Brasília: Aed, 2002.

PEREZ JUNIOR, J. H.; PESTANA, A. O.; FRANCO, S. P. C. **Controladoria de Gestão: Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável as Ciências Sociais. In: BEUREN, I. M. (org). **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RIBEIRO, L. E.; PANHOCA, L. **Correlação dos subsistemas empresariais com a maturidade de cada estágio do ciclo de vida da micro e pequenas empresas**. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos52005/507.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2012.

RIBEIRO, V. R. D. et al. **Manual de normalização para Relatórios de Estágio Supervisionado e Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) para o curso de Ciências Contábeis**. Vitória da Conquista: [s.n.], 2013.

SANTOS, A.; GOIS, F. F. **Microcrédito e Desenvolvimento Regional**. Fortaleza: Premium, 2011.

SANTOS, W. L. **Terceiro Setor da Economia: O papel das OSCIPs creditícias como fomentadoras do desenvolvimento econômico: o caso do Banco Empreendedor**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico, Florianópolis, 2005.

SIGNIFICADO DE TERCEIRO SETOR. **O que é o Terceiro Setor**. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/terceiro-setor/>>. Acesso em: 10 dez. 2013.

SILVA, C. E. et al. Evolução da histórica e de gestão da ONG Instituto Socioambiental Árvore no período 2003-2009. **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 2, n. 1, p. 53-67, 2011.

SILVA, C. E. et al. **Evolução da gestão no Terceiro Setor: estudo de caso do Instituto Socioambiental Árvore**. Revista Campus, Paripiranga, v.1, n.1, p.6-22, 2008.

SILVA, L. R. et al. **O Papel da Controladoria no processo de gestão da empresa**. Disponível em: <http://www.unihorizontes.br/pi/pi_1sem_2007/inter_1sem_2007/controlabeis/o_papel_da_controladoria_no_processo_de_gestao_empresarial.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2012.

VOLTOLINE, R. (Org.). **Terceiro Setor: Planejamento & Gestão**. São Paulo: Senac, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e método**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YUNUS, M. **O banqueiro dos pobres**. São Paulo: Ática, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Sou Bianca Freire de Oliveira estudante de Ciências Contábeis da UESB e estou realizando uma pesquisa sobre a Contabilidade no Terceiro Setor. Para isto necessito de sua valiosa contribuição preenchendo o questionário a seguir. São um total de 26 questões, para elas marque somente uma alternativa. Ressalta-se que seu anonimato será garantido, todavia, os dados coletados serão passíveis de divulgação.

Desde já, agradeço.
Bianca Freire de Oliveira.

1-Idade:

- 18 a 21 anos;
- 22 a 30 anos;
- 31 a 40 anos;
- 41 a 50 anos;
- Mais de 50 anos.

2-Sexo:

- Masculino Feminino

3-Quantos empréstimos você já pegou no Banco do Povo?

- 05 a 08 empréstimos;
- 09 a 12 empréstimos;
- 13 a 16 empréstimos;
- 17 a 20 empréstimos;
- Mais de 20 empréstimos.

4-Quantos anos você tem no Banco do Povo?

- 05 a 06 anos;
- 07 a 08 anos;
- 09 a 10 anos;
- 11 a 12 anos;
- 13 anos.

5- Qual valor do seu primeiro empréstimo no Banco do povo?

6- Qual valor do seu último empréstimo no Banco do povo?

7 - Qual o valor da sua renda no primeiro empréstimo que você tomou no Banco do Povo?

8- Qual o valor da sua renda no último empréstimo que você tomou no Banco do Povo?

9 – Quando você tomou o primeiro empréstimo você tinha algum funcionário?

Sim Não

10 - Depois que você começou a tomar empréstimos no Banco do Povo, contratou funcionários? Se sua resposta foi SIM, por favor, vá para a questão 11. Se sua resposta foi NÃO, por favor, vá para a questão 13.

Sim Não

11- Quantos funcionários você contratou?

- 01 funcionário;
 02 funcionários;
 03 funcionários;
 Mais de 03 funcionários;

12- Qual é o vínculo empregatício?

Carteira assinada Outro tipo de contrato

13- Quanta influência você acredita que o Banco do Povo possui para a contribuição de emprego e renda?

- Nenhuma influência
 Pouca influência
 Média influência
 Grande influência

14- Qual foi o crescimento no seu empreendimento desde quando você começou a tomar empréstimos no Banco do Povo?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

15 – Você conhece o Subsistema Institucional – a missão do Banco do Povo?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

16 – De que forma você considera que o Subsistema Institucional – Missão do Banco do Povo-, favorece no processo de geração de emprego e renda dos tomadores de crédito?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

17 – Qual a sua opinião a respeito do Subsistema de Gestão - planejamento do Banco do Povo?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

18 - Você considera que o Subsistema de Gestão - planejamento realizado pelo Banco do Povo-, contribui no processo de geração de emprego e renda dos clientes?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

19 – Qual a sua opinião a respeito do Subsistema Organizacional - à estrutura administrativa (atendimento, operacional e financeiro) do Banco do Povo?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

20 - Você considera que o Subsistema Organizacional - estrutura administrativa do Banco do Povo favorece no processo de geração de emprego e renda para os clientes?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

21 – No que diz respeito ao Subsistema de Informação - à informação passada ao cliente pelos funcionários do Banco do Povo. Qual a sua opinião?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

22- Você considera que o Subsistema de Informação - a informação passada ao cliente pelos funcionários do Banco do Povo contribui para o processo de geração de emprego e renda, para os tomadores de empréstimo?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

23 – Qual a sua opinião sobre o Subsistema Físico-Operacional - as instalações físicas, a infraestrutura, do Banco do Povo?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

24 - Você considera que o Subsistema Físico-Operacional - as instalações físicas, a infraestrutura do Banco do Povo - é favorável para o processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimo?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

25 – Com relação ao Subsistema Social - todo o conjunto de pessoas que trabalham no Banco do Povo. Qual a sua opinião?

Ruim Razoável Bom Muito Bom

26 - Você considera que o Subsistema Social- os funcionários do Banco do Povo - contribuem para o processo de geração de emprego e renda dos tomadores de empréstimo?

Muito Pouco Pouco Razoável Muito Extremamente

APÊNDICE B – ENTREVISTA

Sou Bianca Freire de Oliveira estudante de Ciências Contábeis da UESB e estou realizando uma pesquisa sobre a Contabilidade no Terceiro Setor. Para isto necessito de sua contribuição respondendo a entrevista. São um total de 7 questões. Ressalta-se que seu anonimato será garantido, todavia, os dados coletados serão passíveis de divulgação.

Desde já, agradeço.
Bianca Freire de Oliveira.

- 1- Como os trabalhos desta Instituição foram iniciados?

- 2- A Instituição possui suas atividades funcionais definidas?(Ex:Como departamento administrativo, pessoal e financeiro...)
 - Se sim, quais as responsabilidades definidas para cada departamento?
 - Se não, de que forma poderia definir essas responsabilidades?

- 3- Existe alguma forma de proteção dos ativos tais como: prédios, instalações, máquinas, estoques, mobiliário, veículos?

- 4- Qual o critério em relação ao patrimônio para a concessão de empréstimos?

- 5 – Qual o limite de empréstimo individual?

- 6 - São realizados treinamentos, capacitação de pessoal?
 - Se sim, com que frequência que é realizado e quais os benefícios que traz para a empresa?
 - Se não, de que forma que poderia ser realizado?

- 7 – As informações são passadas em tempo hábeis para os funcionários e clientes (vice-versa)?