



UNIVERSIDADE POLITÉCNICA  
A POLITÉCNICA

INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS

CURSO DE GESTÃO FINANCEIRA E BANCÁRIA

DETERMINANTES DO CRÉDITO MALPARADO NOS BANCOS COMERCIAIS  
MOÇAMBICANOS. UMA ANÁLISE DOS FACTORES MACROECONÓMICOS E  
ESPECÍFICOS DO SECTOR BANCÁRIO NO PERÍODO DE 2016 A 2018: O CASO FNB

EUNÍCIA JOÃO MABOTE

Estudante N.º 327399

MAPUTO

2021

EUNÍCIA JOÃO MABOTE

DETERMINANTES DO CRÉDITO MALPARADO NOS BANCOS COMERCIAIS  
MOÇAMBICANOS. UMA ANÁLISE DOS FACTORES MACROECONÓMICOS E  
ESPECÍFICOS DO SECTOR BANCÁRIO NO PERÍODO DE 2016 A 2018: O CASO FNB

**Trabalho de fim de curso apresentado à Universidade  
Politécnica como parte dos requisitos de graduação e  
obtenção do grau de licenciatura em Gestão Financeira e  
Bancária sob orientação do Mestre Gilberto Naftal Banze.**

MAPUTO

2021

## **PARECER DO SUPERVISOR**

Eu, **Gilberto Naftal Banze**, docente desta instituição de ensino, declaro ter exercido a supervisão do trabalho de licenciatura da estudante **Eunícia João Mabote**, do curso de Gestão Financeira e Bancária, cujo tema é: “ *Determinantes do crédito malparado nos Bancos Comerciais Moçambicanos: Uma análise dos factores macroeconómicos e específicos do sector bancário no período de 2016 a 2018 : O caso FNB*”

O trabalho consistiu numa extensa revisão de literatura sobre o tema e um estudo realizado na empresa bancária First National Bank – Moçambique em Maputo com o objectivo de aprofundar os contornos das dificuldades que os bancos têm para enfrentar os riscos de crédito e recuperação das dívidas vencidas..

Julgando que o trabalho preenche os requisitos exigidos pela Universidade, pois espelha uma investigação científica e académica da autora, sendo benéfico para o uso académico e profissional, sou do parecer favorável que seja submetido para a defesa.

Maputo, Novembro de 2021

---

**MSc Gilberto Naftal Banze**

## **DECLARAÇÃO DE HONRA**

Eu, **Eunícia João Mabote**, declaro por minha honra que este trabalho de fim de curso é da minha autoria, que o mesmo nunca foi apresentado em qualquer instituição de ensino para a obtenção de qualquer grau académico e, ainda, que ele constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando as fontes que utilizei identificadas no texto e na bibliografia.

Maputo, Novembro de 2021

A Candidata

---

**Eunícia João Mabote**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico o presente trabalho aos meus pais, que incansavelmente batalharam para a minha formação, pois sem eles eu jamais teria chegado até aqui.

A minha família mais próxima que me educou para a vida, que me ensinou a direcção para as conquistas, que sempre me proporcionou a oportunidade de realizar sonhos, a dignidade e o sentido mágico de tudo que é o amor, que soube compreender a minha ausência pelo tempo necessário para a construção desse trabalho.

Aos professores, colegas e amigos pela paciência que tiveram comigo e pelo apoio que me deram no percurso deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar a Jeová Deus por tudo quanto ele tem feito em minha vida, desde o dia em que nasci, por me fortalecer, sem ele já teria desistido principalmente nos quatro anos da minha formação.

Agradeço aos meus pais João Gabriel Mabote e Alice Violinda Nhausse Mabote, por me terem colocado ao mundo, e que durante o meu percurso estudantil me acompanharam e sempre estiveram comigo em todos os momentos, juntamente com os meus irmãos Cadete Mabote, Iolanda Mabote, Jussiline Mabote, e os meus amigos e namorado que incansavelmente me apoiaram durante esse meu longo percurso e por estarem sempre ao meu lado e por doarem incansavelmente o amor diário.

A todos os professores do curso, por terem sido magníficos em suas actividades e pela humildade com que passam o conhecimento. Em especial ao Mestre Gilberto Banze, de quem tive o prazer de receber orientação neste trabalho, declaro admiração por sua postura, competência e simpatia.

Aos amigos que conheci nesta faculdade, por terem compartilhado trabalhos, provas, festas, momentos de descontração e tantos outros momentos inesquecíveis. Muito obrigada a todos.

## EPÍGRAFE

*“Uma empresa vale pela sua potencialidade de gerar riqueza no futuro.”*

Braga

(1989:102)

## RESUMO

Esta pesquisa foi realizada no sector bancário em Moçambique e teve como objectivo a identificação dos factores que determinam o crédito malparado dos bancos comerciais moçambicanos sob o ponto de vista dos aspectos específicos macroeconómicos e do sector bancário. Com base no caso do *First National Bank*, foi utilizado o modelo de investigação descritivo exploratório com a abordagem quantitativa como estratégia de investigação e, recorrendo a estatística descritiva e inferencial, nomeadamente a análise correlacional e de regressão linear múltipla, foi possível identificar que a taxa de juros real é a principal determinante do crédito malparado ao nível macroeconómico e o grau de concentração bancária determina o nível do crédito malparado ao nível do sector e os determinantes desta variável a nível dos bancos comerciais são o crescimento do crédito, a capitalização do banco, a diversificação bancária, a rendibilidade do banco (ROA), a eficiência operacional e o resultado do exercício anterior. Os resultados desta investigação podem ser utilizados pelas entidades supervisoras do sistema financeiro e pelos próprios bancos comerciais na calibração de modelos de testes de estresse sobre os possíveis choques no negócio e o seu impacto na magnitude do crédito malparado.

**Palavras-chave:** crédito malparado, bancos comerciais, sistema financeiro

## ABSTRACT

This research was carried out in the banking sector in Mozambique and aimed to identify the factors that determine bad debt of Mozambican commercial banks from the point of view of specific macroeconomic and banking sector aspects. Based on the case of the *First National Bank*, the exploratory descriptive research model was used with a quantitative approach as a research strategy and, using descriptive and inferential statistics, namely correlational and multiple linear regression analysis, it was possible to identify that the rate Real interest rate is the main determinant of bad debt at the macroeconomic level and the degree of bank concentration determines the level of bad debt at the sector level and the determinants of this variable at the level of commercial banks are credit growth, bank capitalization, bank diversification, bank profitability (ROA), operating efficiency and the result of the previous year. The results of this investigation can be used by supervisory entities of the financial system and by commercial banks themselves in the calibration of stress test models on possible business shocks and their impact on the magnitude of bad debt.

**Key-words:** bad credit, commercial banks, financial system

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Estrutura Accionista da <i>startup</i> Oceânia.....	17
Tabela 2: Distribuição dos colaboradores do FNB .....	19
Tabela 3: Tempo de serviço dos colaboradores .....	19

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tipos de Sistemas Financeiros .....	10
Gráfico 2: Fluxo financeiro na Economia.....	11
Gráfico 3: Estrutura Accionista do FNB.....	17
Gráfico 4: Distribuição dos colaboradores do FNB.....	19
Gráfico 5: Tempo de serviço dos colaboradores.....	20
Gráfico 6: Género.....	20
Gráfico 6.1: Faixa etária.....	20
Gráfico 6.2: Efeito do credito malparado.....	21

## **LISTA DE APÊNDICES**

Apêndice 1: Guião de Entrevista .....	33
Apêndice 2: Questionário de Inquérito .....	35

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>AMB</b>	Associação Moçambicana dos Bancos
<b>BCI</b>	Banco Comercial e de Investimentos
<b>BIG</b>	Banco de Investimento Global
<b>Dec.</b>	Decreto
<b>EUA</b>	Estados Unidos da América
<b>FNB</b>	First National Bank
<b>H<sub>0</sub></b>	Hipótese Principal
<b>H<sub>a</sub></b>	Hipótese Alternativa
<b>KPMG</b>	Klynveld Peat Marwick Goerdeler
<b>SPSS</b>	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais)
<b>UBA</b>	United Bank for Africa

## GLOSSÁRIO

*Ibid.* = *ibidem* = *idem* (latim) – mesmo (autor/obra)

# ÍNDICE

DECLARAÇÃO DE HONRA.....	iv
DEDICATÓRIA .....	v
AGRADECIMENTOS .....	vi
EPÍGRAFE .....	vii
RESUMO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
LISTA DE TABELAS .....	x
LISTA DE GRÁFICOS .....	xi
LISTA DE APÊNDICES .....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	xiii
GLOSSÁRIO .....	xiii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO .....	1
1.1. Contextualização .....	1
1.2. Justificativa do tema e sua relevância .....	2
1.3. Problema de pesquisa.....	2
1.3.1. <i>Formulação da pergunta de partida</i> .....	2
1.4. Hipóteses de resposta .....	2
1.5. Objectivos do estudo .....	2
1.5.1. <i>Objectivo geral</i> .....	3
1.5.2. <i>Objectivos específicos</i> .....	3
1.6. Delimitação do tema.....	3
1.8. Estrutura e composição do trabalho .....	4
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA .....	5
2.1. Conceptualização .....	5
2.2. Crédito.....	5
2.2.1. <i>Conceito</i> .....	5
2.2.2. <i>Aspectos e Tipos de Crédito</i> .....	5
2.2.3. <i>Risco de Crédito</i> .....	6
2.2.4. <i>Crédito Malparado</i> .....	7
2.2.5. <i>Política de Crédito</i> .....	7
2.3. <b>Sistema Financeiro</b> .....	8
2.3.1. <i>Conceito</i> .....	8
2.3.2. <i>Caracterização</i> .....	9
2.3.3. <i>Impacto na Economia</i> .....	10
2.4. Bancos Comerciais.....	11
2.4.1. <i>Papel no Sistema Financeiro e na Economia</i> .....	11
CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE PESQUISA.....	13
3.1. <b>Tipo de pesquisa</b> .....	13
3.2. <b>Abordagem</b> .....	13
3.3. <b>Fontes</b> .....	13
3.4. <b>População e amostra</b> .....	14
3.4.1. <i>Tamanho e características da população</i> .....	14
3.4.2. <i>Cálculo da amostra (dimensionamento)</i> .....	14
3.4.3. <i>Técnica de selecção da amostra (composição)</i> .....	14
3.4.4. <i>Instrumentos de recolha de dados</i> .....	15
3.4.5. <i>Método de tratamento de dados</i> .....	15
CAPÍTULO IV – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS .....	16
4.1. Apresentação do contexto da pesquisa.....	16
4.2. Caracterização do grupo-alvo.....	18

4.3.	Análise do desempenho dos principais indicadores .....	21
4.3.1.	<i>Apresentação dos dados da Entrevista</i> .....	21
4.3.2.	<i>Apresentação dos dados do Inquérito</i> .....	22
4.4.	Determinantes do crédito malparado no FNB.....	23
4.4.1.	VALIDAÇÃO DAS HIPÓTESES .....	24
	CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	25
	CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
6.1.	Conclusões .....	26
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	27
	Obras .....	27
	Fonte electrónica (portais/sites).....	31
	APÊNDICES.....	32

# CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

## 1.1. Contextualização

A presente monografia sobre o tema: “*Determinantes do crédito malparado nos bancos comerciais moçambicanos. Uma análise dos factores macroeconómicos e específicos do sector bancário no período de 2016 a 2018: o caso FNB*”, constitui o resultado de um estudo académico que foi realizado tendo em vista a conclusão do curso de licenciatura em Gestão Financeira e Bancária (GFB) na Universidade Politécnica.

A concessão de empréstimos e facilidades de crédito é considerada como a principal função dos bancos comerciais na sua qualidade de intermediários financeiros. Nesta intermediação, os bancos comerciais têm como tarefa primordial a disponibilização de facilidades de poupança aos agentes económicos superavitários (credores) e de facilidades de créditos aos agentes económicos deficitários (mutuários).

Esta actividade é a base para a providência de liquidez aos clientes dos bancos comerciais (particulares ou empresas), de um lado, e do outro, para a geração do lucro bancário, o qual tem como base o diferencial entre as taxas de juros de captação das poupanças e da concessão de crédito – o *spread* bancário.

De acordo com Kotane e Kuzmina-Merlino (2012) e, posteriormente, Jorge (2015), a garantia das facilidades de poupança e crédito depende de vários factores, entre eles a disponibilidade dos recursos financeiros, a regulamentação do sistema financeiro, a taxa de juro e, sobretudo, do risco, das garantias de crédito e da boa vontade dos intervenientes no cumprimento das obrigações do contrato tanto de crédito como de poupança.

A aplicação destes princípios e o cumprimento de alguns requisitos de desempenho económico e financeiro, tanto na actividade dos bancos como na dos clientes devedores, é decisiva para a avaliação da qualidade do crédito e, implicitamente, dos empréstimos bancários. Pelo contrário, o desrespeito a esses princípios e condições geralmente se repercute no incumprimento ou mau desempenho das actividades dos participantes nas relações de crédito, associada à presença de créditos vencidos.

Quando, por quaisquer razões, os clientes deixam de cumprir as suas obrigações dentro das facilidades de crédito concedidas, os bancos ficam expostos ao risco de crédito, o qual se consubstancia no crédito malparado, surgindo daí a necessidade de realização de um estudo aprofundado sobre esta matéria.

## **1.2. Justificativa do tema e sua relevância**

O tema proposto enquadra-se no curso de licenciatura em GFB. Constituiu motivação ou razão da sua escolha o facto de ser um tema actual, daí a necessidade de se estudar este tema.

Este estudo é de tamanha importância porque insere-se no campo de investigação da eficiência no sector bancário e tem como objecto de análise os determinantes específicos, sectoriais e macroeconómicos, da evolução do crédito malparado no sector bancário moçambicano.

Todavia, o tema é importante não só para as instituições de crédito e sociedades financeiras em geral como também para a pesquisadora, por poder potenciar a esta a aquisição de mais conhecimento sobre a matéria, através do respectivo estudo, aprender e saber como aplicá-lo correctamente na vida em geral, de modo a obter mais ganhos nesta área. Ademais, o tema é viável, pois, existe diverso material de consulta, como sejam livros, documentos e artigos de vários autores que tratam do crédito malparado.

A relevância encontrada neste tema para a sociedade e para as empresas é a de abordar situações que os empreendedores em geral, bem como as Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME), e até mesmo as grandes actualmente enfrentam, traduzidas na necessidade de obter crédito para financiar as suas actividades ou cobrir as suas necessidades de investimento e alavancar os seus empreendimentos.

## **1.3. Problema de pesquisa**

### ***1.3.1. Formulação da pergunta de partida***

Com o presente trabalho pretende-se responder a seguinte questão: *Quais são os factores que determinam o crescimento do crédito malparado no sector bancário em Moçambique?*

## **1.4. Hipóteses de resposta**

Relativamente ao problema de pesquisa identificado e da respectiva questão de partida, formulam-se determinadas hipóteses de resposta possíveis. Ei-las a seguir descritas.

Hipótese 0: O crédito malparado não terá um rácio de incumprimento negativo no banco FNB;

Hipótese 1: O crédito malparado terá um rácio de incumprimento positivo no banco FNB.

## **1.5. Objectivos do estudo**

O estudo de um tema, qualquer que seja, é sempre levado a cabo para se atingir um objectivo de carácter geral e outros de carácter específico. Assim, a prossecução do presente estudo orienta-se em torno de um objectivo geral e demais específicos, os quais a seguir se apresenta.

### **1.5.1. Objectivo geral**

Abordar de forma sintética sobre o crédito malparado nos bancos comerciais em Moçambique.

### **1.5.2. Objectivos específicos**

Para se atingir o objectivo geral acima, este é desdobrado nos seguintes objectivos específicos:

1. Proceder a uma revisão da literatura com vista a:
  - a) Caracterizar o sistema financeiro moçambicano e sua evolução, bem como o impacto da eficiência bancária e do crédito na economia;
  - b) Identificar as causas ou factores, sob o ponto de vista dos aspectos bancários, que determinam ou influenciam para o crédito malparado nos bancos comerciais que actuam em Moçambique.
  - c) Descrever as principais variáveis macroeconómicas do crédito malparado ao nível do sector bancário no seu todo e os relativos aos bancos de forma individual;
  - d) Conceitualizar e caracterizar as implicações do crédito malparado no sector bancário e na economia.
2. Testar e validar os determinantes do crédito malparado no FNB no período 2016-2018.

## **1.6. Delimitação do tema**

De acordo com Marconi e Lakatos (2009:15), “delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação”. Dada a possibilidade de apresentar todos os elementos relativos ao tema objecto de análise, é fundamental delimitar a pesquisa a nível espacial e temporal, tendo em conta os objectivos em vista com a mesma.

Assim, este trabalho vai analisar os casos de crédito malparado no First National Bank (FNB), sedado na Av. 25 de Setembro n.º 420 – R/C – JAT Building em Maputo, abrangendo uma linha temporal de três anos, o triénio 2016-2018, período que conheceu um impacto económico negativo, em resultado das chamadas “dívidas ocultas”.

## **1.7. Limitações da pesquisa**

Entre as principais limitações do estudo destacam-se as dificuldades de obtenção dos dados para pesquisa ao analisado o que afectou de certa forma a extensão da série temporal utilizada bem como contribuir para a ocorrência de muitos casos de ausência de dados para bancos ou variáveis específicas. A outra limitação do trabalho prendeu-se a dificuldade de encontrar literatura específica sobre o crédito malparado na língua portuguesa e no contexto moçambicano, o que obrigou o autor a recorrer a casos similares a nível regional e internacional na língua inglesa.

## **1.8. Estrutura e composição do trabalho**

Este trabalho monográfico está estruturado em cinco capítulos, cujo primeiro, que constitui esta introdução, contextualizou o tema, apresentou a justificativa da sua escolha e relevância, o problema de pesquisa e sua respectiva pergunta de partida, bem como as hipóteses de resposta, os objectivos do estudo, tanto o geral como os específicos, e a delimitação da pesquisa, terminando com esta estrutura e composição do trabalho.

O segundo capítulo aborda os principais conceitos constituintes do tema, mais especificamente o conceito de crédito, seus aspectos, tipologia, riscos e políticas de promoção, ao que segue o conceito de sistema financeiro, sua caracterização e impacto na economia, bem como o papel dos bancos comerciais tanto no sistema financeiro como na economia.

No terceiro capítulo é apresentada a metodologia de pesquisa utilizada para atingir os objectivos pretendidos com o trabalho, como a realização de entrevistas e a aplicação do questionário de inquérito. É também apresentada a população de interesse para o estudo empírico e a amostra seleccionada, bem como os procedimentos de análise e tratamento dos dados colhidos.

No quarto capítulo é apresentado o resultado do estudo do caso do FNB, onde é inicialmente feita uma breve apresentação desta instituição bancária, e apresentados os resultados lá obtidos, e o quinto capítulo apresenta as considerações finais da pesquisa, ou seja, as conclusões a que se chegou e respectivas recomendações.

Finalmente, a lista das fontes bibliográficas utilizadas para a efectivação do trabalho.

## **CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA**

Para uma melhor compreensão do contributo dos estudos efectuados sobre o crédito malparado nos bancos comerciais, importa resgatar algumas correntes e teorias na literatura. Assim, neste capítulo são apresentados os principais pressupostos teóricos abordados por diferentes autores que foram assumidos para sustentar a presente pesquisa, ou seja, para o alcance dos objectivos da mesma e para uma melhor compreensão da necessidade do estudo sobre esta temática, eis, a seguir, alguns conceitos e concepções de alguns autores que abordaram a problemática existente relativa ao crédito malparado.

### **2.1. Conceptualização**

Neste título aborda-se primeiro sobre o conceito de crédito e o conceito central do trabalho que é o crédito malparado, a sua conceptualização, contabilização e estratégias de mitigação, para depois fazer um breve retracto sobre o sistema financeiro, seu impacto na economia e sobre os bancos comerciais e seu papel.

### **2.2. Crédito**

#### **2.2.1. Conceito**

O crédito é um termo polissémico, i.e., possui diversos significados, dentre os quais destaca-se o apresentado por Mendes (2013), associando a sua proveniência ao latim *credere*, que expressa afiançar e crer, ou seja, ter a confiança de que alguém vá honrar seus compromissos. Crédito é assim todo o acto de vontade ou disposição de alguém de ceder, por um período determinado, parte das suas propriedades à terceiros, na expectativa do seu retorno integral, findo o prazo acordado.

Oliveira (2006) afirma que crédito, em finanças, é definido como modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transacções. A concessão do crédito implica o respeito a dois princípios fundamentais: a promessa de pagamento e o prazo de vencimento. No respeitante ao princípio da promessa de pagamento, é obrigação do mutuário restituir ao mutuante, em qualquer tempo, o montante recebido a título de crédito acrescido dos juros periódicos ou no final da transacção. Relativamente ao princípio do prazo de validade, esta promessa de cumprimento não tem tempo indeterminado mas o prazo acordado, dentro do qual o primeiro princípio deve ser respeitado.

#### **2.2.2. Aspectos e Tipos de Crédito**

No concernente aos aspectos e tipos de crédito, Mendes (2013) subdivide este conceito em duas grandes categorias: o crédito de caris *público*, que acontece nas transacções entre entes

públicos e privados, e o *privado*, que acontece única e exclusivamente entre entidades privadas ou entre pessoas singulares e empresas. O crédito público se resume na concessão de crédito pelos agentes privados aos entes públicos ou daqueles como tomadores de crédito dos entes públicos (SANTOS; FAMÁ, 2007).

Relativamente ao crédito privado, este subdivide-se em dois tipos: o comercial e o bancário.

- a) Crédito Comercial – a forma mais comum do crédito mercantil é o de curto prazo concedido pelos fornecedores de uma empresa, seja produtor ao grossista ou deste último para o retalhista (BESSA & MENDES, 2010; MENDES, 2013).
- b) Crédito Bancário – o sector bancário é um dos impulsionadores da actividade económica de outros sectores produtivos de um país, visto que os bancos têm como objectivo principal, proporcionar suprimentos de recursos necessários para financiar, a curto, médio ou longo-prazo, as actividades das empresas públicas ou privadas (MENDES, 2013).

### **2.2.3. Risco de Crédito**

O risco de crédito pode ser entendido como a possibilidade de o credor incorrer em perdas, em razão das obrigações assumidas pelo tomador não serem liquidadas nas condições pactuadas. Contudo, dada a característica das actividades das instituições financeiras, todas as operações de crédito estão de alguma forma expostas ao risco, cabendo a instituição a realização de uma eficiente gestão com o intuito de mitigar estes riscos, adequando as exposições aos níveis aceitáveis pela Administração (SILVA, 2014).

Para a realização desta gestão, devem ser controlados os seguintes factores: *i)* tamanho da exposição; *ii)* prazo da exposição; *iii)* probabilidade de existência de créditos vencidos; *iv)* concentração em relação a um dado factor ou segmento (região geográfica, canal de distribuição, associados individuais ou grupos económicos, porte financeiro dos associados individuais ou grupos económicos, sector económico, tipo de instrumento, tipo de garantia, moeda, país, etc.); e *v)* diversificação do portfólio. Este controlo deve ser realizado através do estabelecimento de uma política clara e eficiente, alinhada com a cultura de crédito da instituição, da definição de uma adequada estrutura de gestão de risco de crédito, da mensuração adequada das perdas esperadas e não esperadas e da gestão dos indicadores de exposição ao risco de crédito e de rentabilidade (NUNES, 2013).

Um estudo realizado por Sicredi (2014) evidenciou que o risco de crédito é diferente entre os vários sectores e muito dependente do contexto do país em que se analisa, ou seja, os sectores que estiverem em franco crescimento apresentam os menores índices de risco de crédito.

Contudo, e no geral, o sector mais arriscado é o agrícola – crédito rural, seguido do capital de giro e do comércio. O risco do sector industrial depende muito da viabilidade dos planos de negócio e do crescimento do sector que se opera.

#### **2.2.4. Crédito Malparado**

O crédito é um mal necessário e não é possível se prescindir dele, pois apesar do risco associado à sua concessão, é o próprio crédito que será o “motor” da economia. Assim, dada esta necessidade de concessão do crédito, é indispensável adoptar todas as precauções necessárias para evitar que o crédito concedido se transforme em incobrável ou crédito malparado (PEREIRA, 2015).

De acordo com Tavares (2015), o crédito malparado é o resultado do incumprimento das obrigações contratuais do crédito, podendo tratar-se apenas de um atraso no pagamento e, no limite, ser resultante de uma decisão oportunista e racional, a qual representa o não pagamento de dívidas assumidas, baseada numa análise custo-benefício. Do ponto de vista contabilístico, o crédito torna-se malparado quando se verifica a incapacidade da sua recuperação dentro das condições existentes, e sob a perspectiva bancária, quando esta recuperação se torna duvidosa.

Na visão de Gabgub (2009), crédito malparado refere-se a situação avaliada num determinado crédito vencido que deixa de ter retorno em termos de juro e capital, cujas evidências indicam que o mesmo não será pago dentro das condições ou acordos existentes. Assim, segundo o autor, o crédito torna-se malparado quando deixa de ter retorno (juros e capital) 90 ou mais dias depois de ter vencido, ou a ausência do pagamento de prestações até seis meses após o vencimento.

O rácio de incumprimento é calculado como o quociente entre o número de contractos com prestações em atraso e o número de contractos vivos, ou como o quociente entre os saldos em dívida em atraso e o total dos saldos em dívida.

#### **2.2.5. Política de Crédito**

A gestão da carteira de crédito implica a existência de competências humanas e tecnológicas por parte dos bancos comerciais. O principal objectivo da gestão da carteira de crédito é o de assegurar níveis mínimos ou nulos de crédito malparado. Para tal, esta gestão passa pela identificação dos sinais de perigo, antecipação de problemas futuros e tomada de decisão tempestiva. Neste sentido, o gestor de crédito não deve esperar por situações alarmantes para tomar medidas, mas rastrear problemas menores que podem conduzir ao colapso da carteira de crédito (ZOUAIN & BARONE, 2007).

Assim, a política de crédito dos bancos comerciais deve estar baseada em processos eficientes no que concerne a avaliação e concessão de empréstimos, mecanismos sólidos de monitoria e instrumentos legais e didáticos ou de seguimento contínuo para a recuperação do crédito (LEITE, 2013).

Nos preceitos de Oliveira (2006), o desenho da política de crédito não deve se restringir a um exercício meramente intelectual, contrariamente, deve constituir uma ferramenta eficaz para o estabelecimento do código de conduta e procedimentos da concessão e resgate do crédito. Estes aspectos devem ser incluídos de forma pormenorizada nos contractos de crédito e explicados aos mutuários abrangidos. Com a implementação destes preceitos, obter-se-á índices mínimos de incumprimento do crédito ou volumes insuportáveis de trabalho nas datas limites dos empréstimos.

Para uma definição completa de política de crédito, é preciso explicar alguns elementos, designadamente: padrões de crédito, política de cobrança, desconto financeiro, prazo de financiamento e limites de crédito (FREITAS, 2013), o que fazemos de seguida.

Constituem *padrões de crédito* os requisitos mínimos para que seja concedido crédito a um cliente. A *política de cobrança* consiste em todos os elementos estratégicos que a empresa utiliza para resgatar o crédito concedido.

É *desconto financeiro* a facilidade concedida pelo mutuante ao mutuário e que consiste na redução parcial da sua dívida como resultado da liquidação atempada do crédito contratado. Por *prazo de financiamento* refere-se ao espaço temporal dentro do qual o mutuante se compromete em suprir o mutuário de recursos financeiros, por intermédio de mecanismos de crédito.

Outro aspecto importante a ser destacado na política de crédito é a definição dos *limites de crédito*, pormenor feito tendo como base a capacidade e nível de risco apresentado pelo cliente e a capacidade de concessão de crédito por parte do mutuante, nos níveis requeridos pelo mutuário.

## **2.3. Sistema Financeiro**

O sistema financeiro é o ponto de partida para a análise da situação do crédito malparado, por constituir o ambiente no qual este fenómeno se desenrola.

### **2.3.1. Conceito**

De acordo com a APB (2016), os sistemas financeiros compreendem um agrupamento de instituições financeiras que cumprem o papel de intermediação entre aforradores e investidores

e garantem, fundamentalmente, a transladação dos fundos de poupança (i.e., depósitos a prazo e fundos de pensões) para o investimento, por intermédio da disponibilização de produtos financeiros no mercado.

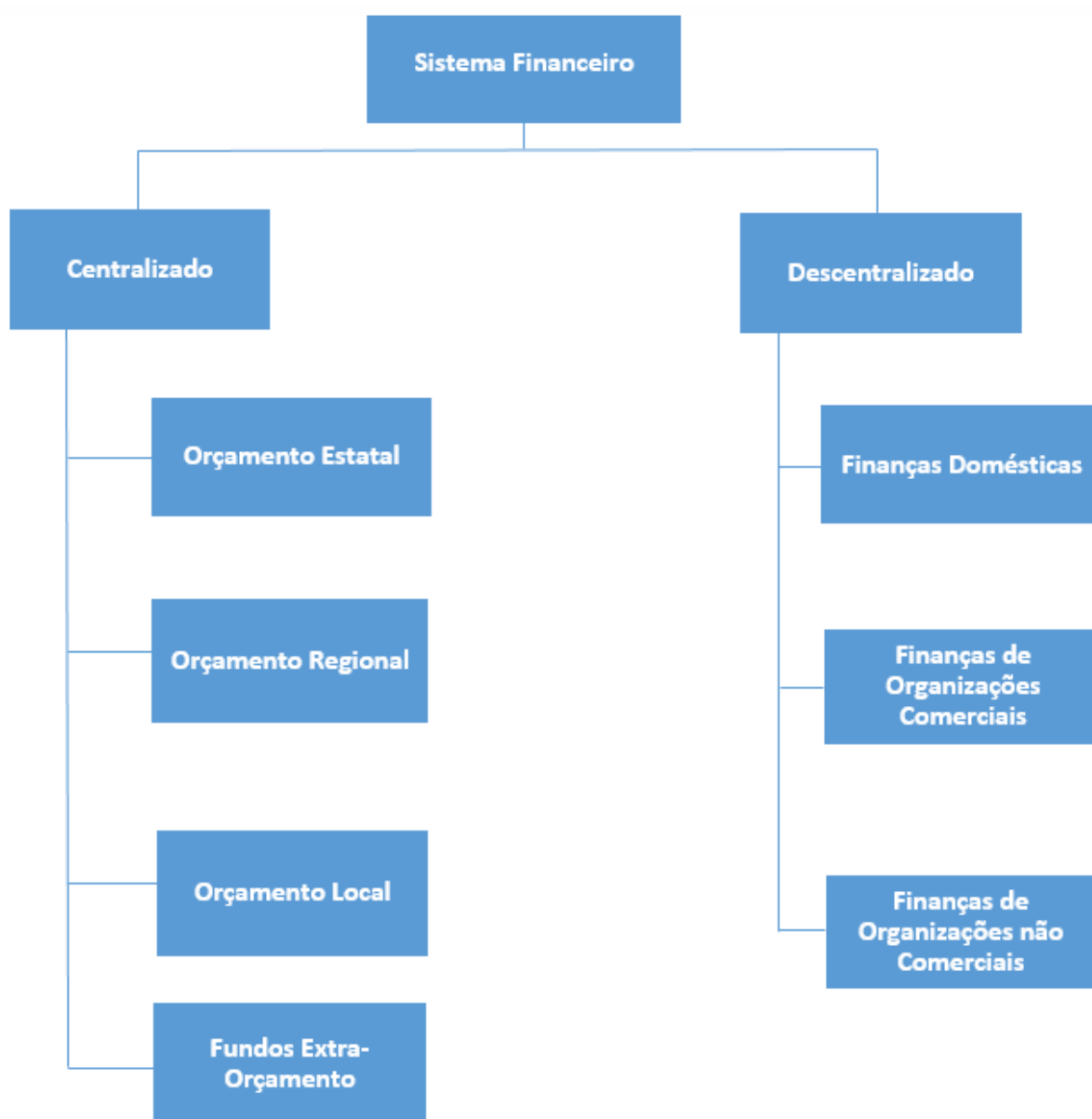
### **2.3.2. Caracterização**

De acordo com Shvetsov e Vladislav (2014), os sistemas financeiros podem ser classificados em *centralizados*, compreendem o orçamento estatal, regional, local e os fundos extra-orçamentais, e *descentralizados*, que compreendem as finanças domésticas, as finanças das organizações comerciais e das não comerciais, conforme exemplificado no gráfico 1.

No que se refere à sua composição, Silva e Júnior (2006) argumentam que os sistemas financeiros são compostos por vários intermediários, onde fazem parte o Banco Central, além de bancos comerciais e de investimentos, correctoras de valores, fundos de investimentos, fundos de pensão, bolsas de valores e companhias de seguro. Contudo, a literatura da área apresenta uma certa tendência ao colocar os bancos como sendo os representantes legítimos do sistema financeiro. Uma possível justificativa pode estar relacionada ao facto de os bancos serem responsáveis por mais de 60% das fontes de fundos externos de empresas não-financeiras.

A existência do sistema financeiro está condicionada a imperfeições de mercado, tais como falhas no canal de transmissão de informação entre os agentes económicos. As trocas entre os agentes tornam-se mais onerosas quanto mais graves são as falhas de mercado, podendo, como caso limite, inviabilizá-las. A intermediação financeira surge, então, como um mecanismo para minimizar tais imperfeições, facilitando a alocação dos recursos entre poupadores e tomadores de empréstimos, transmitindo dessa forma aos investimentos produtivos os recursos necessários.

**Gráfico 1: Tipos de Sistemas Financeiros**



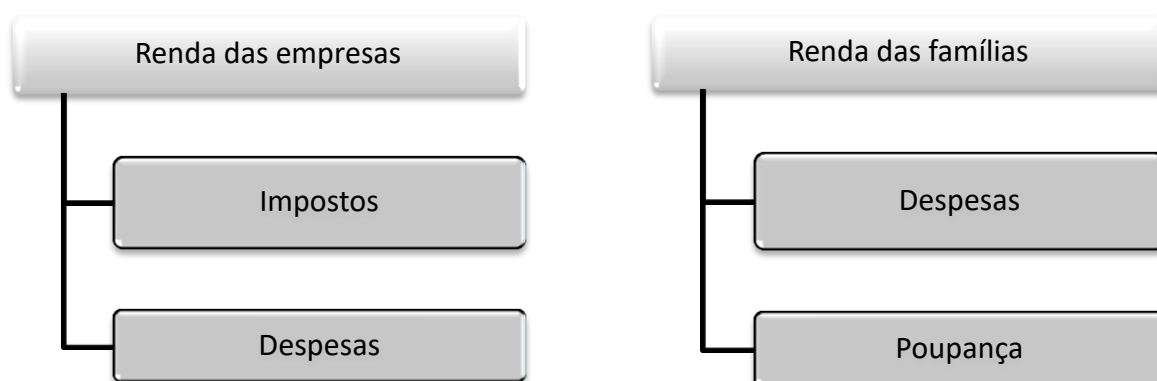
Fonte: Adaptado de Shvetsov e Vladislav (2014)

### **2.3.3. Impacto na Economia**

De acordo com Silva e Júnior (2006), o sistema financeiro exerce um impacto significativo no crescimento e desenvolvimento económico, pelo facto de exercer algumas funções que lhe conferem a capacidade para promover a eficiência alocativa dos recursos financeiros. São elas:

- a) Mobilização de recursos;
- b) Alocação dos recursos no espaço e no tempo;
- c) Administração do risco;
- d) Selecção e monitoria de empresas;
- e) Produção e divulgação de informação, aspecto evidenciado esquematicamente no gráfico 2, que trata do fluxo financeiro na Economia.

**Gráfico 2: Fluxo financeiro na Economia**



Fonte: Adaptado de Shvetsov e Vladislav (2014)

Conforme se evidencia no gráfico 2, durante o período 1 são dadas três aplicações distintas a renda das empresas e famílias, nomeadamente: impostos, despesas e poupança.

O dinheiro não gasto (poupança) pelas unidades de renda adicionado a quaisquer reservas de períodos anteriores é transferido às unidades deficitárias, que por sua vez dependem tais fundos, os quais são englobados na renda do período seguinte.

No cumprimento da sua função de agregação das poupanças individuais e intermediação financeira, o sistema financeiro é o mecanismo que permite aos investidores o financiamento dos seus projectos, considerando que as necessidades de financiamento das firmas ultrapassam as poupanças individuais. No respeitante a sua função de alocação dos recursos, o sistema financeiro actua no sentido de captar os depósitos, garantido aos seus titulares o acesso directo a liquidez, através de empréstimos, os quais ocorrem com maturidades mais elásticas para os investidores (SILVA & JÚNIOR, 2006).

O sistema financeiro recolhe, produz e distribui informação a todos os interessados, tal é o caso das centrais de gestão de risco, e por essa sua capacidade, actua também como mecanismo de triagem dos credores credíveis e serve como mecanismo de gestão do risco, devido a carteira de diversificação das facilidades quer de poupança quer de crédito (SILVA & JÚNIOR, 2006).

## **2.4. Bancos Comerciais**

O Dicionário *Merriam-Webster Online* (apud Dilley, 2008) define banco como sendo um estabelecimento para a custódia, empréstimo, troca ou emissão de dinheiro, para a extensão do crédito e para facilitar a transmissão de fundos.

### **2.4.1. Papel no Sistema Financeiro e na Economia**

Heteş e Miru (2010) argumentam que apesar do processo de globalização financeira, o papel primordial dos bancos não diminuiu, i.e., continua a ser o de canalizar fundos dos sujeitos

superavitários para os deficitários em recursos financeiros. Na mesma linha, Hempel *et al.* (1994) referem que os bancos desempenham uma função primordial na intermediação financeira.

Segundo Maffili, Bressan e Souza (2009), a resposta-padrão à questão sobre quais são as características que definem um banco é a de que bancos comerciais são instituições que exercem dois tipos de actividades, uma em cada lado do balanço patrimonial, a saber: captação de depósitos e concessão de empréstimos. Este é um ponto fundamental da actividade bancária, daí a sua importância para a economia, pois como afirmam os autores, os bancos fazem empréstimos para pessoas e empresas deficitárias, permitindo desse modo, o fluxo de crédito na economia. Os autores lembram ainda que os bancos têm um papel fundamental na determinação das condições de financiamento da economia.

Em sistemas financeiros baseados em bancos, estes desempenham um papel fundamental, sendo líderes no que respeita à alocação de capital, vigilância de decisões financeiras e no fornecimento de instrumentos de gestão de risco, enquanto em sistemas financeiros baseados em mercados de capitais, os bancos compartilham o mesmo papel de alocar excesso financeiro de recursos para investimentos, exercem o controlo das empresas e facilitam a gestão de riscos. Os bancos desempenham um papel importante em termos de transformação do vencimento. Eles recolhem depósitos exigíveis e angariam fundos no mercado de capitais de curto-prazo, investindo-os em activos de longo-prazo (Heteş e Miru, 2010).

Várias teorias económicas salientam que os bancos prestam serviços para a economia, que diferem daquelas fornecidas pelo mercado de valores mobiliários, i.e., a previsão de que o funcionamento dos bancos e dos mercados de valores mobiliários têm influências independentes sobre o desenvolvimento económico (Demirguc-Kunt, Feyen e Levine, 2012).

Os bancos têm ainda um papel importante no desenvolvimento local e sobretudo comunitário, através da concessão de créditos e o seu efeito multiplicador (CARMONA, 2010). Por outro lado, o estudo do papel dos bancos comunitários na economia dos EUA (*The Role of Community Banks in the U.S. Economy*, 2003) revelou que estes têm uma influência significativa na demografia local nos aspectos de poupança e rendimento, bem como no desenvolvimento das pequenas e médias empresas.

## **CAPÍTULO III – METODOLOGIA DE PESQUISA**

Este capítulo descreve o caminho seguido no decurso da realização da presente pesquisa e a abordagem metodológica adoptada.

Em qualquer pesquisa de carácter científico deve-se primeiramente definir a metodologia. Este facto foi confirmado por Andrade (2009), ao afirmar que metodologia constitui o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca de conhecimento. Perfilhando esta ideia, Major e Vieira (2009) afirmaram claramente que o conhecimento do método de investigação constitui um factor-chave para que o investigador potencie os seus pontos positivos e reduza as suas fraquezas, resultando daí uma investigação de maior valor, e reconhecida pelos pares.

Deste modo, nesta pesquisa foram inicialmente desenhados os passos que seriam percorridos, definidos os respectivos métodos e, conseqüentemente, as técnicas, designadamente: o tipo de pesquisa, sua abordagem e fontes, bem como da população e a amostra, seu cálculo e técnicas de selecção, sem deixar de lado os instrumentos de recolha de dados e o método de tratamento.

### **3.1. Tipo de pesquisa**

Para a efectivação deste estudo, é empregue a pesquisa não experimental, *“aquela em que o pesquisador observa, regista, analisa e correlaciona fatos e variáveis sem manipulá-los”* (Martins, 1990:22), sendo por isso, segundo Martins (1990:23), mais indicada para as áreas de humanidades: Educação, Administração, Economia, Contabilidade, etc.

### **3.2. Abordagem**

De acordo com a classificação das pesquisas não experimentais, em função da forma de estudo do objecto de pesquisa, é aqui combinada a abordagem bibliográfica, cujo objectivo é *“recolher, seleccionar, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes sobre determinado assunto”* (Martins, 1990:23), com a exploratória, de uso comum *“nas pesquisas de mercado quando não se dispõe de melhores conhecimentos sobre a dimensão a ser estudada”* (Ibid.:24).

### **3.3. Fontes**

O decurso da realização do estudo envolve a pesquisa bibliográfica, através da consulta a uma vasta bibliografia disponível em bibliotecas físicas e virtuais, da Universidade Politécnica e não só, e em diversas obras de referência sobre a matéria, nas quais procura-se obter instrumentos teóricos de análise, que permitam aprofundar o conhecimento sobre o tema.

Em suma, são utilizadas fontes secundárias, ou seja, material já elaborado e tornado público, cuja vantagem reside no facto de permitir a cobertura de uma vasta gama de fenómenos mais amplos em relação aos que seriam possíveis de pesquisar directamente. Esta vantagem torna-se relevante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos (Gil, 2002).

### **3.4. População e amostra**

#### **3.4.1. Tamanho e características da população**

Constitui universo populacional de interesse para o estudo, a totalidade dos clientes do FNB residentes na Cidade de Maputo e que já adquiriram crédito neste banco, o que representa o percentual de uma população indeterminada.

#### **3.4.2. Cálculo da amostra (dimensionamento)**

Em atenção ao universo populacional de interesse para o estudo, o cálculo da amostra que lhe seja representativa é efectuado através da seguinte fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * \hat{p} * \hat{q}}{d^2}$$

Onde: Z = abcissa da normal padrão, que assumindo o nível de confiança de 95% = 2

$\hat{p}$  = Estimativa da verdadeira proporção de clientes do FNB residentes na Cidade de Maputo e que já adquiriram crédito neste banco = 0,02 (2%)

$\hat{q}$  = Subconjunto da população que é complementar de  $\hat{p}$  (i.e, estimativa da proporção de clientes do FNB residentes na Cidade de Maputo que nunca adquiriram crédito no mesmo banco =  $1 - \hat{p} = 0,98$

$|p - \hat{p}| < d$  = erro amostral, máxima diferença que admitimos suportar entre p e  $\hat{p}$ , cujo valor assumido é de 0,02 (2%), onde p é a verdadeira proporção que desconhecemos.

Assim, aplicada a fórmula para dimensionar a amostra, obtém-se o seguinte tamanho:

$$n = \frac{2^2 * 0,02 * 0,98}{0,02^2} = \frac{4 * 0,0196}{0,004} = \frac{0,0784}{0,004} = 19,6 \cong 20$$

Conforme se verifica do resultado obtido nas operações de cálculo da amostra para o estudo proposto, o seu dimensionamento é de 20 elementos.

#### **3.4.3. Técnica de selecção da amostra (composição)**

Para compor a amostra será usado o método não probabilístico ou intencional, baseado na procura dos clientes do FNB residentes na Cidade de Maputo e que já adquiriram crédito neste banco até preencher o tamanho da amostra.

#### **3.4.4. Instrumentos de recolha de dados**

Conforme se faz menção acima, a recolha de dados será efectuada com recurso ao inquérito e entrevista. Para o efeito, foram já elaborados um questionário de inquérito assim como um guião para entrevista semiestruturada (*vide* os apêndices no fim deste documento).

#### **3.4.5. Método de tratamento de dados**

Os dados serão apresentados através de recursos gráficos, tais como tabelas de distribuição de frequências geradas a partir das respostas ao inquérito, e a apresentação da informação constante de documentos institucionais da instituição bancária objecto do estudo de caso será feita pelo método descritivo, o mesmo se dará com as respostas às entrevistas e com a informação resultante da observação e interpretação das tabelas.

## **CAPÍTULO IV – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

A análise dos dados é a melhor forma de compreender a ocorrência e evolução do fenómeno em estudo. Nesse âmbito, faz-se no presente capítulo, a apresentação dos dados obtidos através do estudo de caso efectuado, concretamente a apresentação do contexto da pesquisa e a análise e interpretação de dados que inclui, a caracterização do grupo-alvo, a análise do desempenho dos principais indicadores do crédito malparado.

Como se fez já referência, o caso de estudo para a presente pesquisa é o *First National Bank* (FNB), daí que faz-se necessário iniciar este capítulo apresentando o historial desta instituição, o que é feito a seguir, onde é usada como base para análise dos dados a entrevista feita ao representante do FNB, cruzando depois as informações com as adquiridas junto dos seus principais clientes, dentre empresas e demais pessoas singulares que se beneficiaram de crédito neste banco.

Assim, apresenta-se e discute-se, no presente capítulo, os dados obtidos através dos inquéritos efectuados, referentes à pesquisa realizada, com recurso há gráficos, para mostrar a frequência das respostas fornecidas.

### **4.1. Apresentação do contexto da pesquisa**

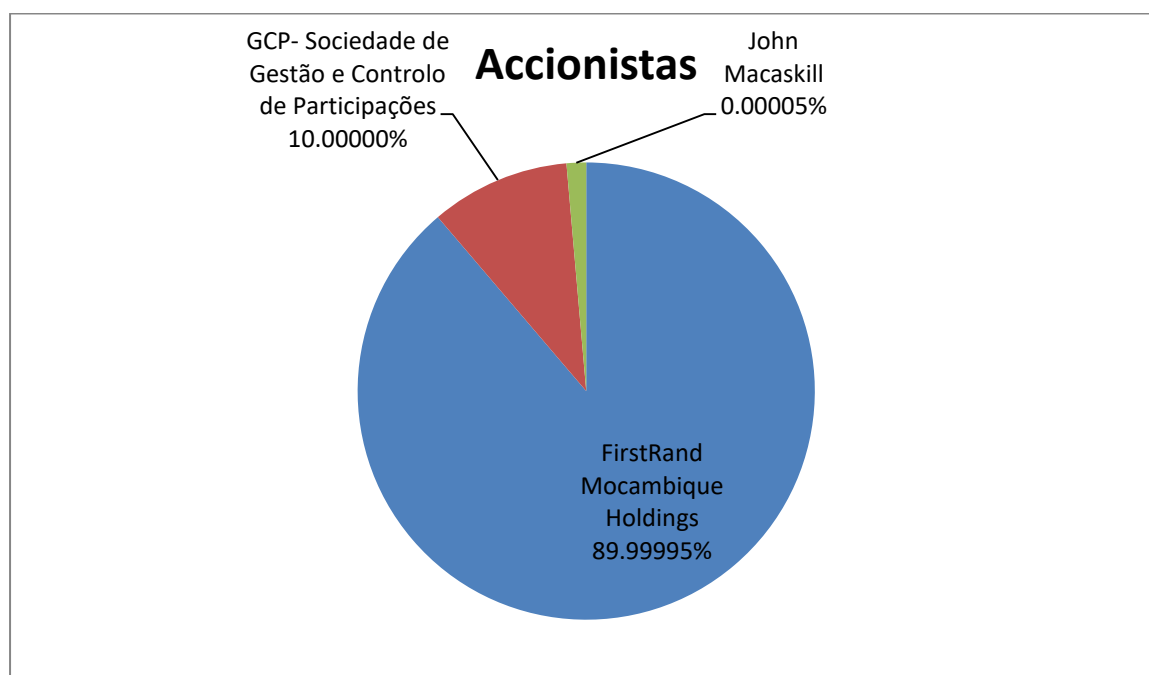
A presente pesquisa teve como local da sua realização o FNB, uma instituição bancária que opera no mercado moçambicano desde o ano 2007.

O FNB foi constituído sob a forma de uma Sociedade Anónima de Responsabilidade Limitada (SARL), com um capital social subscrito e realizado, no valor de 368.66,000,00MT, correspondentes 3.686.619% de acções de 100 meticais cada, distribuídas por 3 accionistas, como se pode observar no gráfico 1 abaixo.

**Tabela 1:** Estrutura Accionista da *startup* Oceânia

	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
FirstRand Moçambique Holdings	89.99995.0	89,99995.0	100.0
GCP- Sociedade de Gestão e Controlo de Participações	10.00000.0	10.0000.0	100.0
John Macaskill	0.00005.00	0,005.00	
Total	100.0	100.0	

**Fonte:** Dados da Pesquisa



**Gráfico 3: Estrutura Accionista do FNB**

**Fonte:** Dados da pesquisa

O objecto social desta instituição é prestar serviços financeiros ao sector empresarial, podendo ainda exercer quaisquer outras actividades que sejam conexas ou subsidiárias da actividade principal.

O FNB tem como **missão** é fornecer uma ampla gama de serviços financeiros de qualidade aos clientes, para promover o crescimento económico e o desenvolvimento em comunidades, fornecendo um retorno justo sobre o investimento ao accionistas e para fornecer um ambiente de trabalho gratificante para os funcionários.

Em termos de **visão**, o FNB pretende ter um crescimento da região do continente africano, que inclui a identificação de várias oportunidades de negócios em seguimentos de mercado.

O banco possui, como principais **serviços**, o apoio de primeira linha para todas unidades de negócio, incluindo os serviços abaixo mencionados e outros:

- Assistência à internet banking:
  - Envio de novas palavras-chave;
  - Bloqueio e desbloqueio de utilizador;
  - Validação dos contractos.
- Consultas sobre conta à ordem:
  - Extractos;
  - Saldos;
  - Simulações;
  - Requisito para abertura de contas;
  - Bloqueios de contas.
  
- Assistência aos cartões:
  - Colocação na lista negra;
  - Normalização do cartão.
  
- Assistência aos POS:
  - Consulta sobre produtos e serviços.
  
- Consulta sobre financiamentos:
  - Simulações;
  - Requisitos.

A grande vantagem dos serviços prestados por este banco para os seus clientes é a de facilitar o acesso fácil aos serviços bancários.

## **4.2. Caracterização do grupo-alvo**

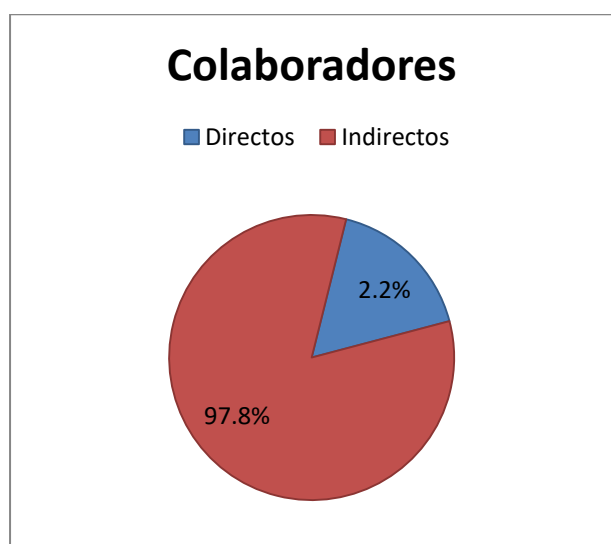
O FNB emprega 201 – 500 colaboradores, incluindo técnicos e gestores. O quadro de pessoal do FNB é 95% moçambicano e 5% estrangeira, constituída por jovens em equilíbrio ideal para uma equipa dinâmica e motivada. Olhando para a o universo populacional, fizeram parte do

estudo 5 gestores, 3 proprietários e 6 contabilistas, como se pode ver no gráfico abaixo. Em relação ao género, 49,4% são do sexo masculino e os restantes 50,6% do feminino.

**Tabela 2:** Distribuição dos colaboradores do FNB

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Trabalhadores Directos	489	97,8.0	97,8.0	100.0
Trabalhadores Indirectos	11	2,2.0	2,2.0	100.0
Total		100.0	100.0	

Fonte: Dados da pesquisa



**Gráfico 4:** Distribuição dos colaboradores do FNB

Fonte: Dados da pesquisa

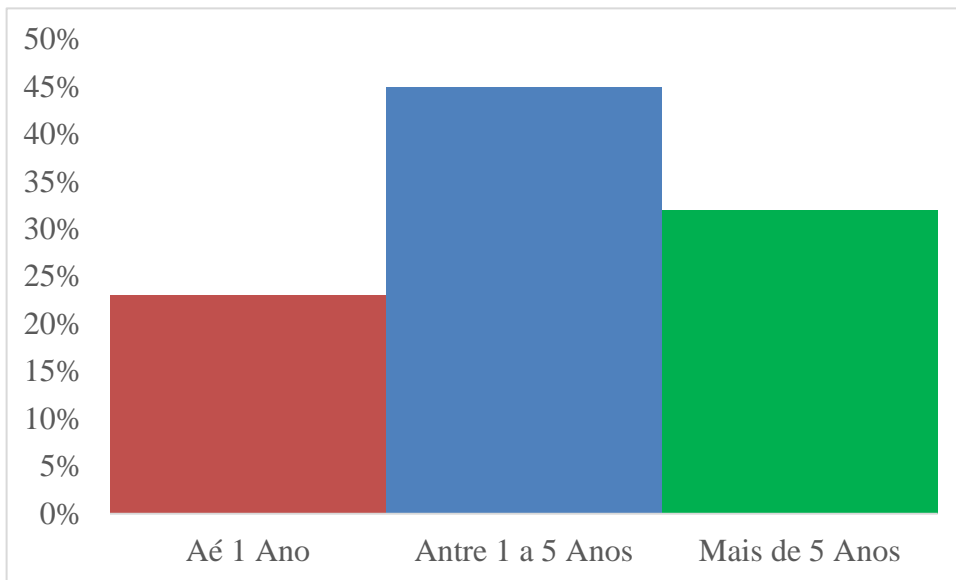
Em relação ao nível de especialização, na sua maioria (5%) têm formação específica na área e os restantes 95% não. Destes, 5% têm como nível educacional, o secundário, 95% são técnicos profissionais e, os restantes 5% têm formação superior.

Quanto ao tempo de serviço de seu quadro de pessoal, 20% dos trabalhadores se encontra na empresa a menos de um ano, 45% está na empresa entre 1 a 5 anos, enquanto os restantes 35% se encontra a trabalhar na empresa a mais de 5 anos, como se pode observar no gráfico 3 abaixo.

**Tabela 3:** Tempo de serviço dos colaboradores

	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida	Percentagem Acumulada
Até 1 Ano	100	0,2.0	20.0	20.0
De 1 a 5 Anos	225	0,45.0	45.0	80.0
+ De 5 Anos	175	0.35.0	35.0	100.0
Total		100.0	100.0	

**Fonte:** Dados da pesquisa



**Gráfico 5:** Tempo de serviço dos colaboradores

**Fonte:** Dados da pesquisa

Constata-se através do gráfico 3 acima que, esta empresa emprega maioritariamente jovens moçambicanos com reduzida experiência profissional, apesar da sua formação técnico-profissional. Assim, cerca de 20% dos colaboradores se encontram a trabalhar a menos de um ano de serviço, 65% entre um a cinco anos de serviço e os restantes 15% com mais de cinco anos de serviço, demonstrando assim, que a instituição estudada é constituída por um quadro jovem.

É razoável defender que pessoas com poucos anos de experiência tornam-se mais ambiciosas e com um forte espírito de iniciativa. De facto, estas são qualidades nas quais actualmente as empresas tendencialmente investem quando recrutam os seus colaboradores.

### **4.3. Análise do desempenho dos principais indicadores**

Neste tópico faz-se a caracterização do tratamento que é dado à informação:

#### ❖ CAPITAL

- Rácio de alavancagem;
- Rácio de solvabilidade;
- Tier 1 capital

#### ❖ QUALIDADE DOS ATIVOS

- Rácio de crédito vencido ate 90 dias;
- Rácio de crédito em incumprimento (NPL);
- Rácio de cobertura do NPL.

#### ❖ GESTÃO

- Custo de estrutura;
- Custo de funcionamento;
- Rácio de eficiência.

#### ❖ RESULTADOS

- Rácio de margem financeira;
- Rendibilidade do activo (ROA);
- Rendibilidade dos capitais próprios (ROE).

#### ❖ LIQUIDEZ

- Rácio de activos líquidos;
- Rácio de transformação;
- Rácio de cobertura de liquidez de curto prazo.

#### ***4.3.1. Apresentação dos dados da Entrevista***

A entrevista constitui uma fonte primária porque trata-se de um contacto directo entre o pesquisador e o pesquisado, para através de uma conversação, obter informações pertinentes.

Pode ser feita por questões para recolher dados, informações ou opiniões, cujas repostas serão fornecidas pelo entrevistado. (Marconi e Lakatos 2003: 195)

Nesta pesquisa foi usada a entrevista para recolher a informação junto aos colaboradores do FNB Moçambique. E quanto a tipicidade, a entrevista foi de padronizada, que segundo

Marconi e Lakatos (2003: 197), “ na entrevista despadronizada o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direcção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. Em geral, as perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal.” O entrevistado podia responder livremente, como as alternativas de identificação do entrevistado, as alternativas de comentários sobre os tópicos e o tema da pesquisa, e as alternativas finais de descrição de processos específicos.

Quanto a forma das questões aplicadas foram das tipos abertas, onde segundo Gil (2008:122), nas questões abertas solicita-se aos respondentes para que ofereçam suas próprias respostas. Quanto ao número de questões, foram elaboradas vinte e uma.

#### **4.3.2. Apresentação dos dados do Inquérito**

##### **4.3.2.1 Caracterização dos Inqueridos**

Os gráficos a seguir apresentam resultados em relações as características da população Inquerida em Maputo.

##### **a) Quanto ao género**

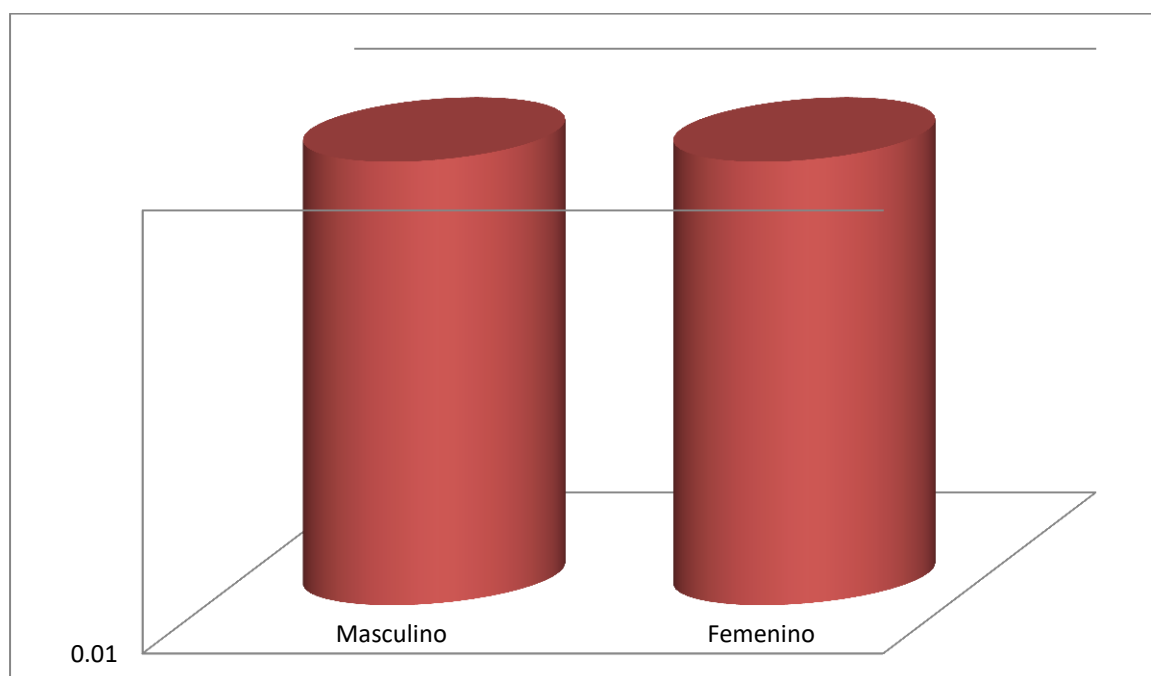


Gráfico 6.1- género

## b) Quanto a faixa etária

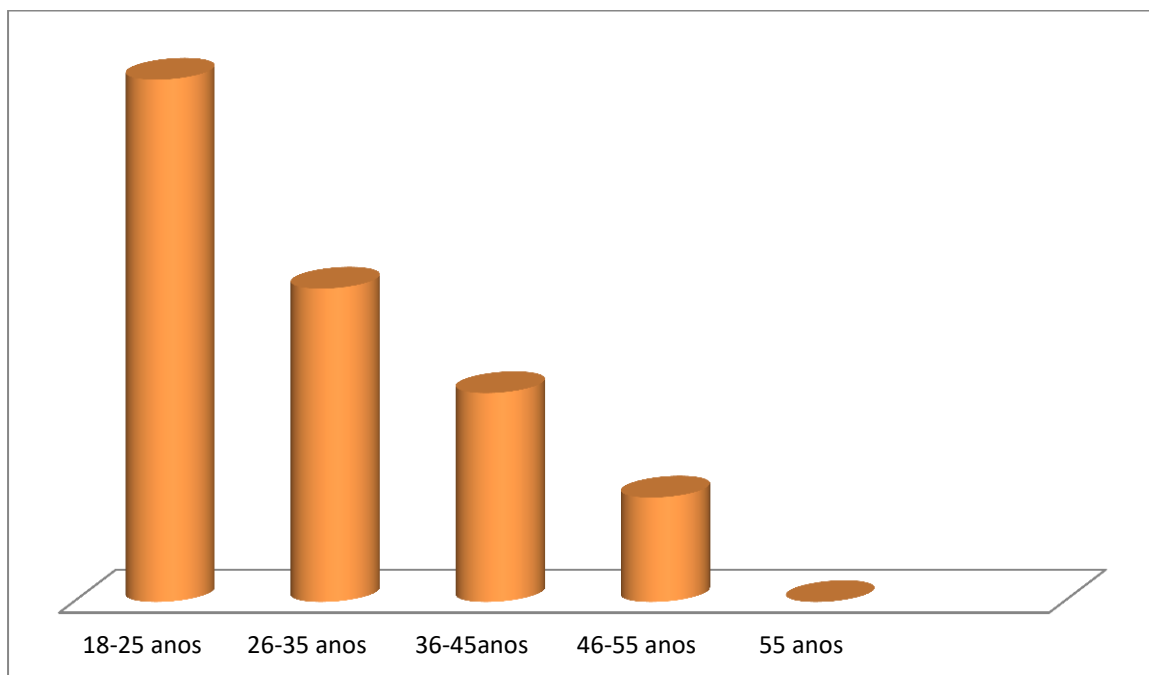


Gráfico 6.2- faixa etária

Verificando o gráfico 6.1 e o gráfico 6.2 constatou-se que as pessoas inqueridas são na sua maioria do género masculino, representando 50,6% da população total da amostra, e os restantes são do género feminino. Inqueriu-se mais os homens porque as mulheres não se mostravam disponíveis para responder o questionário. Dessa população verificou-se que mais da metade são jovens dos 18 anos aos 25 anos de idade, com nível de escolaridade do ensino secundário completo.

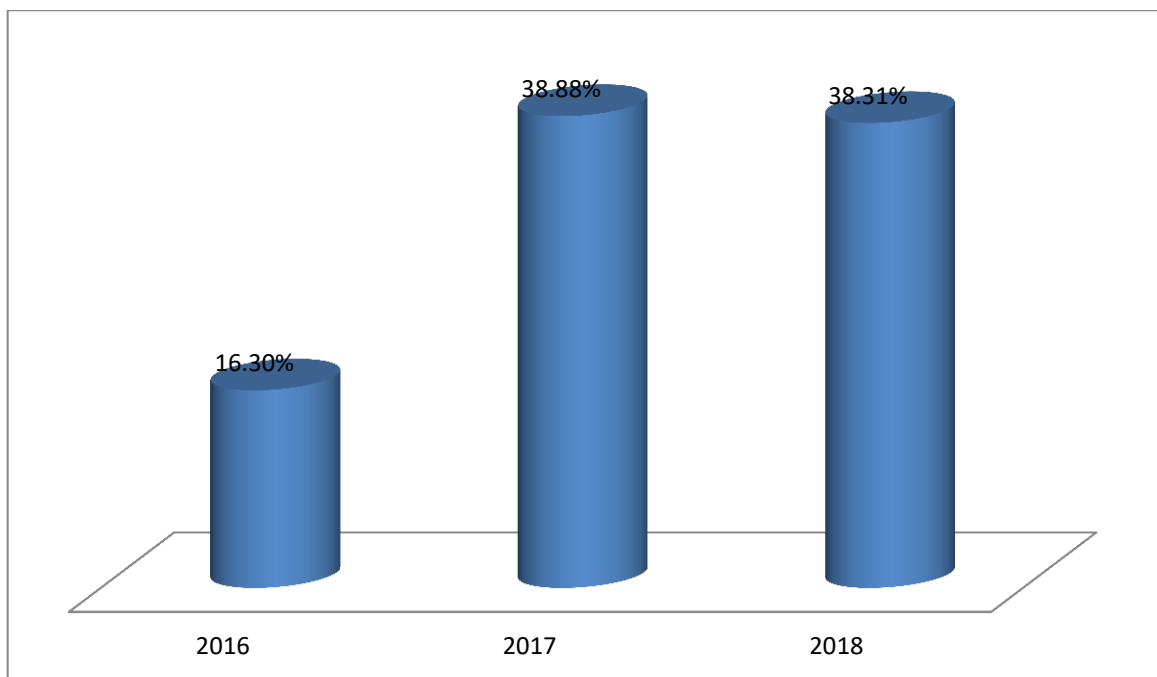
### **4.4. Determinantes do crédito malparado no FNB**

Como ficou sublinhado anteriormente, o FNB indica mais incumprimentos com um rácio de 16,3% em 2015 a 2016 que quase não do lucro. Embora vanglorie-se de já estar ligado ao primeiro bilionário projecto de gás natural que no bloco do Rovuma este banco o FNB fechou o exercício de 2017 com um prejuízo de 147 milhões de meticais e em 2018 ficou pelo modesto lucro de 31,3 milhões de Meticais.

#### 4.4.1 Rácio de incumprimento do crédito malparado no FNB

O rácio mede a percentagem de crédito vencido e duvidoso sobre o crédito total concedido.

O rácio de incumprimento, aumentou para 38.88% em 2017 em comparação 16.30% no anterior e diminuiu 0.57% em 2018 que ficou com 38.31%.



**Gráfico 6.3** efeito de crédito malparado

Quanto ao efeito do crédito malparado, através do gráfico 6.3, podemos constatar que 38.88% do rácio em 2017 teve um efeito positivo sente-se e 38.31% em 2018 o rácio desceu um pouco.

No geral podemos constatar que o FNB tem um rácio de incumprimento com melhorias.

#### 4.4.1. VALIDAÇÃO DAS HIPÓTESES

Deste modo, atento ao objectivo da pesquisa - Abordar de forma sintética sobre o crédito malparado nos bancos comerciais em Moçambique, constatou-se níveis altos de incumprimento de acordo com análise de desempenho dos principais indicadores, pelo que

valida-se a hipótese 1 “ O credito malparado terá um rácio de incumprimento positivo no banco FNB”

## **CAPITULO V – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Na análise feita foi possível notar que 50,6% da população que adquire os serviços bancários são do género masculino e 40,9% são do género feminino, como é demonstrado no Gráfico 6.1 referente ao Género.

Como foi analisado em cima no gráfico 6.3 demonstra o rácio de incumprimento do FNB tem tido melhorias. De acordo com Tavares (2015), o credito mal parado é o resultado do incumprimento das obrigações contratuais do credito, podendo tratar-se apenas de um atraso no pagamento, no limite, ser resultante de uma decisão oportunista e racional, a qual representa o não pagamento de dividas assumidas, baseada numa análise custo-beneficio. O rácio de incumprimento é calculado como o quociente entre o número de contractos com prestações em atraso e o número de contractos vivos, ou como o quociente entre os saldos em divida em atraso e o total dos saldos em divida.

O FNB é uma subsidiária do Grupo FirstRand Limited, que é a maior instituição financeira em Africa, por capitalização de mercado.

## **CAPÍTULO VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo por base tudo quanto foi suscitado no tema, enunciado no problema, definido nos objectivos da pesquisa, bem como no trabalho de campo e nas observações directas efectuadas, pode-se, agora, chegar às conclusões finais e tecer as respectivas recomendações.

Assim, neste último capítulo da pesquisa, composto por três partes, são apresentadas, na primeira parte, as conclusões da pesquisa, baseadas nos objectivos e nas hipóteses de pesquisa; na segunda parte, são apresentadas recomendações e algumas sugestões para futuras pesquisas sobre o tema; por fim, na terceira parte, são expostas as limitações do estudo, i.e, as dificuldades e constrangimentos ou barreiras enfrentadas no seu decurso. Por outras palavras, chegados a esta fase da monografia, apresentamos as conclusões e recomendações com a convicção de termos atingido os objectivos inicialmente fixados.

### **6.1. Conclusões**

Com a realização da presente trabalho foi possível dar resposta ao problema científico inicialmente levantado, aos objectivos geral e específicos e hipóteses inicialmente levantadas. Começando pela avaliação do cumprimento dos objectivos específicos de caristeórico, com o presente trabalho foi possível.

Caracterizar o sistema financeiro mocambicano, a sua evolução e o impacto da eficiência bancária e do crédito na economia, tendo como resultado que o sistema financeiro moçambicano que é constituído por intermediários financeiros cuja principal função é mover os recursos dos agentes superavitários para os agentes tomadores de empréstimos.

A conceitualização e caracterização das implicações do crédito malparado no sector bancário e na economia permitiu concluir que o crédito malparado refere-se a situação avaliada um determinado crédito vencido que deixam de ter retorno em termos de juro e capital, cujas evidências indicam que o mesmo não será pago dentro das condições ou acordos existentes e tem como principais implicações a diminuição do lucro total do banco, o aumento das provisões para créditos de liquidação duvidosa, a erosão do capital dos bancos, o aumento dos prémios de risco sobre os produtos bancários, o aumento das taxas de juro e dos preços dos empréstimos e a Redução da taxa de crescimento econômico.

Foi possível identificar na literatura os principais determinantes do crédito malparado do sector bancário como um todo e aqueles relativos aos bancos de forma individual.

## 6.2. *Recomendações*

Uma vez terminada a apresentação das constatações, reflexões e conclusões a que chegamos do estudo efectuado, entendemos que é momento de recomendarmos o que julgamos pertinente. O principal objectivo das linhas que se seguem nesta parte é propor medidas que procuram responder as conclusões acima apresentadas.

Nesta parte da pesquisa, algumas recomendações importantes baseadas na análise de dados e nas conclusões do estudo são apresentadas destinadas principalmente às entidades supervisoras do sistema financeiro e os próprios bancos comerciais.

Com base nas conclusões e nas demais constatações feitas ao longo do presente estudo, recomenda-se ao FNB que:

- ❖ Crie mecanismos de facilitação nos processos de negociação com os clientes, no que concerne aos preços e modalidades de pagamento dos produtos oferecidos, com vista a aumentar o nível de barganha dos mesmos e com isso viabilizar o crédito concedido.
- ❖ Que criem um mecanismo de facilitação, nas informações que diz respeito a sensibilização- risco de ocorrência de fraude.
- ❖ Crie uma acessibilidade na comunicação com os clientes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Obras

ANDRADE, M. M. de. (2002/2009). Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas. 5ª ed. São Paulo: Atlas.

BESSA, M. P.; MENDES, T. L. Análise de projectos de investimentos. [S.l.]: [s.n.], 2010. Disponível em: <[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&cad=rja&uact=8&ved=0CJ8BEBYwDA&url=http://paginas.fe.up.pt/~ei00081/academicWork/API/relatorio\\_api.pdf&ei=kpIIU6THMsaZ0QX41YGICg&usg=AFQjCNEYsq2bCCpf6sZnACUnbTaPhWCPXA&sig2=i-jXp2PwyrWRlkMHqo59ww](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&cad=rja&uact=8&ved=0CJ8BEBYwDA&url=http://paginas.fe.up.pt/~ei00081/academicWork/API/relatorio_api.pdf&ei=kpIIU6THMsaZ0QX41YGICg&usg=AFQjCNEYsq2bCCpf6sZnACUnbTaPhWCPXA&sig2=i-jXp2PwyrWRlkMHqo59ww)>. (Acesso: 17 de Agosto de 2021).

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria, 2003, Fundamentos de metodologia Científica, 5ª edição, São Paulo.

CARMONA, J. L. Banks playing vital role in the local economy. Caribbean business, 25 mar. 2010. v. 38, n. 11, p. 28.

- DEMIRGUC-KUNT, A.; FEYEN, E.; LEVINE, R. The evolving importance of banks and securities markets. *The world bank economic review*, 24 ago. 2021. v. 27, n. 3, p. 476–490.
- DILLEY, D. K. *Essentials of banking* [electronic book] deborah k. dilley. [S.l.]: Hoboken, N.J. : Wiley, c2008., 2008. A88
- FNB. Relatório e contas'16. MAPUTO: [s.n.], 2016.
- Dissertação de Mestrado - Wilson Chaves Versão Final 18-06-2017
- FNB. Relatório e contas'17. MAPUTO: [s.n.], 2017.
- FNB. Relatório e contas'18. MAPUTO: [s.n.], 2018.
- FREITAS, M. De. Crédito bancário corporativo no brasil: evolução recente e perspectivas. *Brazilian journal of political economy*, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rep/v33n2/a08v33n2>>. Acesso em: 19 agosto 2021
- GABGUB, A. I. Analysis of non-performing loans in the libyan state-owned commercial banks : perception analysis of the reasons and potential methods for treatment. Durham 89 University. Doctoral Dissertation , 2009. Disponível em: <<https://liverpool.idm.oclc.org/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsble&AN=edsble.502078&site=eds-live&scope=site>>. (Acesso: 30 de MAIO de 2021).
- GIL, António Carlos (2002) *Como elaborar projectos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas.
- HEMPEL, G. H.; SIMPSON, D. G.; COLEMAN, A. B. *Bank management: text and cases*. 4th Editio ed. New York, USA: John Wiley & Sons, 1994.
- HETEŞ, R.; MIRU, O. The importance of banks. implications for the stability of the financial system. *Annals of eftimie murgu university resita, fascicle ii, economic studies*, jan. 2010. p. 79–84.
- IDRIS, I. T. ( 1 ); NAYAN, S. ( 2 ). The joint effects of oil price volatility and environmental risks on non-performing loans: evidence from panel data of organization of the petroleum exporting countries. *International journal of energy economics and policy*, 1 jan. 2016. v. 6, n. 3, p. 522–528.
- JORGE, A. G. O contrato de crédito ao consumo enquanto mútuo de escopo. Universidade de Coimbra.
- KOTANE, I.; KUZMINA-MERLINO, I. Assessment of financial indicators for evaluation of business performance. *European integration studies*, jan. 2012. n. 6, p. 216 –224

- LEITE, S. Análise do financiamento da política de crédito rural no Brasil (1980-1996). Estudos sociedade e agricultura, 2013. Disponível em: <<http://r1.ufrjr.br/esa/V2/ojs/index.php/esa/article/view/190>>. Acesso em: 27 Maio 2021.
- MAFFLI, D. W.; BRESSAN, A. A.; SOUZA, A. A. DE. Estudo da rentabilidade dos bancos brasileiros de varejo no período de 1999 a 2005. Contabilidade vista & revista, 2009. v. 18, n. 2, p. 117–138.
- MAJOR, Maria João & VIEIRA, Rui (2009) *Contabilidade e Controlo de Gestão*. E. Editora, Ed. Lisboa.
- MARTINS, Gilberto de Andrade (1990) *Manual para Elaboração de Monografias: trabalhos académicos, projectos de pesquisa, relatórios de pesquisa, dissertações, 50 resumos de dissertações*. São Paulo: Atlas.
- Brutt, T. & Summerlin, D'S. (2002). Manual de Técnicas de Gestão Microinaneira;
- Chizzotti, A (1995). Pesquisa em ciências humanas e sociais. 2.ed. São Paulo: Cortez.
- Duarte, A. (1996). Risco: Definição, tipos de Medição e Recomendação para o seu Gerenciamento. 1ª. Ed. São Paulo;
- Gil, A. C. (1999). Como elaborar projeto de pesquisa. 3ª Ed., São Paulo:Atlas.
- GIL, António Carlos, 2008, Métodos e Técnicas de pesquisa social, 6ª edição, São Paulo.
- Gil, A. (2009). Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4ª. Ed. São Paulo: Atlas;
- Leoni, E. (1997). Cadastro, Crédito e Cobrança. São Paulo: Atlas;
- Marconi, M. & Lakatos, E. (2008). Técnicas de pesquisa. 7ª. Ed. São Paulo: Atlas;
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria, 1989, Metodologia do Trabalho Científico, 2ª edição, São Pulo.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria, 1999, Técnicas de Pesquisa, 4ª edição, São Pulo.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria, 2003, Fundamentos de metodologia Científica, 5ª edição, São Paulo.
- MENDES, I. T. B. A importância do crédito bancário para as pme e os programas de incentivo ao investimento em Portugal. 2013.

- NUNES, R. A actuação da recuperação de crédito na gestão de risco de crédito: um estudo de caso no sicredi – sistema de crédito cooperativo. 2013. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/108575>>. (Acesso: 10 de agosto de 2021).
- OLIVEIRA, G. O comportamento recente do crédito e da estrutura patrimonial dos grandes bancos no brasil (2002-2005): uma abordagem pós-keynesiana. Revista brasileira de economia política. Setembro de 2006. Disponível em: <[https://scholar.google.com/scholar?q=escolha+do+banco&btnG=&hl=pt-PT&as\\_sdt=0%252C5#10](https://scholar.google.com/scholar?q=escolha+do+banco&btnG=&hl=pt-PT&as_sdt=0%252C5#10)>. (Acesso: 17 de Agosto de 2021).
- KPMG. Análise do sector bancário em Moçambique. Maputo – Moçambique: [s.n.], 2016 a 2018.
- PEREIRA, A. Á. M. C. A. Metodologias de quantificação de risco de crédito. 2015.
- SANTOS, J. O. DOS; FAMÁ, R. Avaliação da aplicabilidade de um modelo de credit scoring com variáveis sistêmicas e não-sistêmicas em carteiras de crédito bancário rotativo de pessoas físicas. R. cont. fin. • usp • são paulo, 2007. n. 44, p. 105–117.
- SICREDI, B. C. Gerenciamento de riscos. Banco cooperativo sicredi, [S.l.], 2014. Disponível em: <[https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/relatorios/arquivos/gerenciamento-de-riscos---pilar-3-\(4t14\).pdf](https://www.sicredi.com.br/html/conheca-o-sicredi/relatorios/arquivos/gerenciamento-de-riscos---pilar-3-(4t14).pdf)>. (Acesso: 18 de Maio de 2021).
- SILVA, A. Modelação do risco de crédito numa carteira de crédito ao consumo. 2014. Disponível em: <<http://run.unl.pt/handle/10362/14189>>. Acesso em: 27 Maio. 2021.
- SILVA, E. N. Da; JÚNIOR, S. Da S. P. Sistema financeiro e crescimento económico: uma aplicação de regressão quantifica. Economia aplicada, set. 2006. v. 10, n. 3, p. 425 –442. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-9380502006000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-9380502006000300007&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. (Acesso: 8 de Agosto de 2021).
- SHVETSOV, Y. G.; VLADISLAV, K. Commercial bank the basic link of financial system rf. Item Citation: Problems of accounting and finance, 2014. v. 3, n. 15, p. 27.
- TAVARES, P. C. A. Crédito à habitação e análise do incumprimento dos particulares. [S.l.]: Instituto Superior de Gestão, 2015. Disponível em: <<http://www.rcaap.pt/detail.jsp?locale=en&id=oai:comum.rcaap.pt:10400.26/10831>>. (Acesso: 14 de Agosto de 2021).
- KAHN, G. A.; SCHROUEDER, L.; WEINER, S. The role of community banks in the U.S. economy. Economic review (01612387), 2003. v. 88, n. 2, p. 15.

ZOUAIN, D.; BARONE, F. Excertos sobre política pública de acesso ao crédito como ferramenta de combate à pobreza e inclusão social: o microcrédito na era fhc. Revista de administração pública, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000200010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122007000200010&script=sci_arttext&tlng=pt)>. (Acesso: 27 de Maio de 2021).

**Fonte electrónica (portais/sites)**

APB. Sistema financeiro. Associação portuguesa de bancos, [S.l.], 2016. Disponível em: <[Http://www.apb.pt/sistema\\_financeiro/o\\_que\\_e](Http://www.apb.pt/sistema_financeiro/o_que_e)>. Acesso em 15 de Maio de 2020

<https://macua.blogs.com/files/noticias---12.11.2020-2.pdf>

<https://www.fnb.co.mz/Conteudos/All/lista.aspx?idc=22&idsc=404&idl=1>

[https://issuu.com/kpmg\\_mz/docs/banking\\_survey\\_2020](https://issuu.com/kpmg_mz/docs/banking_survey_2020)

## **APÊNDICES**



UNIVERSIDADE POLITÉCNICA (A POLITÉCNICA)  
FACULDADE DE GESTÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS

### Apêndice 1: Guião de Entrevista

Caro(a) Cidadã(o), **Eunícia João Mabote**, licencianda em Gestão Financeira e Bancária pela Universidade Politécnica, pretende efectuar uma pesquisa para o Trabalho de Diploma, com o Tema: **Determinantes do crédito malparado nos bancos comerciais moçambicanos. Uma análise dos factores macroeconómicos e específicos do sector bancário no período de 2016 a 2018: o caso FNB**. Para tal é apresentado este guião para a recolha de dados que serão tratados e usados de forma confidencial. O mesmo visa exclusivamente propósitos académicos, as informações pessoais não serão divulgadas senão as opiniões dos entrevistados que serão apenas interpretadas. Por isso não hesite em dar a sua opinião verdadeira, preenchendo os espaços em branco.

1. Utiliza o FNB?
2. Já pensou em criar uma conta?
3. Já pensou em pedir um financiamento?
4. Qual é o benefício de ter uma conta no FNB?
5. Se sente seguro em deixar dinheiro nesse banco?
6. Já activou o serviço Internet Banking?
7. Já adquiriu o cartão de Debito?
8. Consegue fazer compras no estrangeiro?
9. Já fez um empréstimo?
10. Tem conta a prazo?
11. Tem conta poupança?
12. Já garantiu o seguro de vida?
13. É seguro fazer pagamentos através do Internet banking?
14. Já tem um cartão?
15. Activou o serviço ponto 24?
16. Já pediu um Crédito de médio e longo prazo?
17. Já leilou um bem?
18. É um banco acessível?
19. Como é o atendimento?
20. Porque continua nesse banco?
  
21. Uma vez se arrependeu da escolha do banco?

**Gratos pela colaboração.**



UNIVERSIDADE POLITÉCNICA (A POLITÉCNICA)  
FACULDADE DE GESTÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS

## Apêndice 2: Questionário de Inquérito

Caro(a) Cidadã(o), **Eunícia João Mabote**, licencianda em Gestão Financeira e Bancária pela Universidade Politécnica, pretende efectuar uma pesquisa para o Trabalho de Diploma, com o Tema: **Determinantes do crédito malparado nos bancos comerciais moçambicanos. Uma análise dos factores macroeconómicos e específicos do sector bancário no período de 2016 a 2018: o caso FNB**. Para tal é apresentado este questionário para a recolha de dados que serão tratados e usados de forma confidencial. Este inquérito visa exclusivamente propósitos académicos, as informações pessoais não serão divulgadas senão as opiniões dos inquiridos que serão apenas interpretadas estatisticamente. Por isso não hesite em dar a sua opinião verdadeira, preenchendo os espaços em branco.

**Responda as questões que se seguem ou assinale com “x” a opção correspondente.**

### a) Perfil do Inquerido

1. Sexo:  Masculino  Feminino
2. Faixa etária:  até 18 anos  19 a 35 anos  36 a 60 anos  + de 60 anos
3. Anos de Serviço:  0 a 5 anos  6 a 10 anos  11 a 15 anos  16 a 20 anos  + 20 anos
4. Nível de Escolaridade:  Básico  Secundário  Superior
5. Estado civil:  Solteiro(a)  Casado(a)  Divorciado(a)  Viúvo(a)  Unido(a) de facto

### b) Utilização dos serviços Bancários

1. Tem conta bancaria? Se não, porquê?

Sim  Não

3. Alguma vez já fez um empréstimo?

Sim  Não

4. Já pensou numa conta a prazo?

Sim  Não

5. Já activou o Ebanking?

Sim  Não

6. Os novos serviços do Ebanking (comprar Credelec, pagamento de água, pagamento de TV, entre outros) tem facilitado a vida?

Sim [ ] Não [ ]

7. Sente-se seguro com a utilização do FNB?

Sim [ ] Não [ ]

8. Quais são os problemas mais frequentes no FNB? Enumere 3 pela ordem da sua

Frequência.

- a) -----
- b) -----
- c) -----

9. Quais são as funções que mais usa no FNB? Enumere 3 por ordem da sua importância.

- a. -----
- b. -----
- c. -----

10. Enumere 3 benefícios do EBANKING, por ordem da sua importância.

- i. -----
- ii. -----
- iii. -----

### III - Nível de satisfação com os serviços do FNB

11. Qual é o grau de satisfação quanto ao serviço Online Ebanking?

Muito insatisfeito [ ] Insatisfeito [ ] Indiferente [ ] Satisfeito [ ] Muito Satisfeito [ ]

12. Sente a necessidade de utilizar os serviços de telefonia móvel ainda, apesar de usar Online Ebanking? Se sim, porquê? Enumere 5 razões, por ordem da sua importância

Sim [ ] Não [ ]

- 1) -----
- 2) -----

- 3) -----
- 4) -----
- 5) -----

**Gratos pela colaboração.**