

MICROCRÉDITO E SUAS INOVAÇÕES: GRUPOS DE AVAL SOLIDÁRIO E AGENTES DE CRÉDITO

*Adriana Comini da Silva
Ligia Greatti*

RESUMO

O presente estudo aborda o microcrédito como um dos serviços de microfinanças voltado à inclusão financeira, que se caracteriza pela concessão de empréstimos de pequeno montante, destinado à atividade produtiva de microempreendedores de baixa renda. Como o microcrédito se utiliza de processos diferenciados, o artigo tem como objetivo a compreensão do sistema adotado com enfoque em suas inovações, com destaque para o agente de crédito e o grupo de aval solidário, procurando entender as contribuições de suas inovações para os microempreendedores. O estudo possui caráter descritivo-qualitativo, sendo utilizada para a coleta de dados fontes secundárias, por meio da pesquisa bibliográfica e fontes primárias, por meio de entrevista semiestruturada em uma instituição de microcrédito de Maringá-PR. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. Os resultados demonstram a importância do agente de crédito para o acompanhamento das atividades dos empreendedores e do grupo de aval solidário para a disseminação do microcrédito nas populações menos favorecidas.

Palavras-chave: Microfinanças. Microcrédito. Agente de Crédito. Grupo de Aval Solidário.

1 INTRODUÇÃO

As microfinanças representam um conjunto de iniciativas de programas financeiros voltados para a população carente, com o objetivo de incluí-la financeiramente na sociedade e ofertar a chance de alcançar melhor qualidade de vida (SOARES E SOBRINHO, 2008). De acordo com Leite e Montoro (2008) estes serviços são importantes para as pessoas mais pobres, uma vez que elas não conseguem ter condições de ingressarem no sistema financeiro tradicional, sendo composto de poupança, empréstimos, seguro, entre outros serviços.

Dentro do universo de serviços das microfinanças existe o microcrédito que é uma das ferramentas mais importantes e utilizadas, pois, ele proporciona crédito às pessoas de baixa renda para que essas possam usá-lo para empreender em suas micro e pequenas empresas. Pode-se definir o microcrédito como uma variação do crédito do modelo convencional, que tem por objetivo destinar créditos às pessoas de baixa renda e a microempreendedores por meio de um montante de pequeno valor, visto que não há necessidades de garantias reais e que também auxilia o combate quanto a exclusão social e a pobreza (COSTANZI, 2002).

De acordo com Cacciamali, Chahad e Tatei (2008), há três fatores que justificam a necessidade de expansão do sistema microfinanceiro dentro da economia. O primeiro fator se refere a importância das microempresas como elementos chave para a manutenção do emprego no que diz respeito aos trabalhadores com menor aptidões; o segundo descreve o microcrédito como ferramenta principal para diminuição da pobreza; e, por fim, o terceiro enfatiza o crédito como sendo um motor para o desenvolvimento da economia.

Diante disso, o microcrédito é entendido como um importante mecanismo usado para a inclusão social e deve-se ser observado por três pontos importantes que, consiste em: “a) focalização nos pobres ou microempreendedores de baixa renda sem acesso ao crédito formal; b) forma peculiar e adequada ao público-alvo de entrega do crédito; c) mecanismo autossustentável de combate à pobreza e a exclusão social” (COSTANZI, 2002, p.1).

Para Barone et al. (2002), o impacto que é causado pelo microcrédito é difícil de ser mensurado, contudo, a parte que pode ser medida tem se mostrado positiva, auxiliando as pessoas a terem melhores condições de habitação, de saúde, de educação e de alimentação, além de, auxiliar a fortalecer a cidadania, a dignidade, elevar a autoestima e também os inclui em níveis de educação e consumo superior.

Assim, ao longo do tempo, foram adicionadas algumas inovações para auxiliarem os indivíduos que utilizam esses serviços, como: empréstimos em grupo, agentes de crédito, empréstimos progressivos e frequência de pagamentos (GONZALEZ e DRIUSSO, 2008). Dessa forma, neste artigo serão abordadas duas dessas inovações que são consideradas as mais conhecidas e importantes: o agente de crédito e o aval solidário. O agente de crédito trata-se de pessoas treinadas para acompanhar e avaliar o uso do microcrédito feito por micro e pequenos empreendedores. Por sua vez, o grupo de aval solidário refere-se a um grupo pessoas que se unem para que possam obter um valor de pequeno montante para investir em seus próprios empreendimentos por meio do sistema de microcrédito.

Dessa forma, o foco geral desse estudo é descrever e analisar as inovações do microcrédito e compreender qual sua importância para o sistema microfinanceiro em si, tendo como destaque os grupos de aval solidário e os agentes de crédito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MICROFINANÇAS COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO FINANCEIRA

As microfinanças podem ser definidas como serviços financeiros destinados a parcela da população de baixa renda que, normalmente, está excluída do sistema financeiro tradicional do mercado, buscando agir de forma sustentável e inclusiva. Além disso, esses microsserviços almejam ampliar a capacidade de investimento dessa parcela da sociedade (FREITAS, 2013; GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009; LEITE e MONTORO, 2008; YOKOMIZO, 2010). Os serviços microfinanceiros também procuram auxiliar microempreendedores e microempreendimentos, assim como pessoas que executam atividades de maneira informal, situando-se como peça fundamental para a inclusão social e como uma estratégia essencial para diminuição da pobreza, aumentando nas populações de baixa renda o acesso aos serviços financeiros (GREATTI e SELA, 2017; YOKOMIZO, 2010).

Segundo Gonzalez e Driusso (2008), as microfinanças podem ser consideradas como um instrumento essencial para a geração de renda, fomentação de atividades econômicas e combate à pobreza e a desigualdade social. Além do mais, as microfinanças também são fundamentais para a criação de um desenvolvimento sustentável para o mercado financeiro.

De acordo com Cacciamali, Chahad e Tatei (2008), o campo de estudo das microfinanças define-se em três espaços: o primeiro refere-se na ciência interdisciplinar com uma base sólida de conhecimento, o segundo em políticas públicas visando seguir características de mercado e, por fim, na extensão e aprofundamento de mercados. De acordo com o primeiro, as microfinanças são consideradas como um objeto de pesquisa complexo, por causa de seus serviços, sua estratégia, natureza e o impacto produzido na vida das populações de baixa renda. Já o segundo, refere-se a expansão do segmento microfinanceiro, para diversas regiões, com o apoio de ONGs, bancos comerciais e outras instituições microfinanceiras. Por fim, o terceiro aspecto trata-se da tríplice justificativa que aponta a importância da expansão e absorção das microfinanças pelos bancos comerciais quando houver escala, são elas:

A primeira justificativa refere-se ao fato de que as microempresas representam um segmento chave para a manutenção do emprego, especialmente dos trabalhadores menos qualificados. O segundo argumento diz respeito à utilização do microcrédito como um instrumento para mitigar a situação de pobreza e o terceiro ponto enfatiza o acesso ao crédito como motor do desenvolvimento econômico (CACCIAMALI, CHAHAD e TATEI, 2008, p. 151).

Para Costanzi (2002), abordar o tema de microfinanças é lidar com o crédito e os outros serviços financeiros como direitos fundamentais dos homens, propondo um rompimento com as tradicionais ações assistencialistas que usam de recursos a fundo perdido para lutar contra a pobreza, porém sem resultados firmes e concisos para a população de baixa renda.

As microfinanças possuem um conceito amplo e englobam uma série de serviços financeiros que são voltados para a população de baixa renda, entre esses serviços prestados o mais conhecido é o microcrédito, porém além desse há o microsseguro, a poupança, o empréstimo (GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009; LEITE e MONTORO, 2008).

De acordo com Cacciamali, Chahad e Tatei (2008), para conseguir implantar um sistema microfinanceiro que atenda às necessidades da população de baixa renda, deve-se oferecer um apanhado de serviços voltados para as necessidades desse público, como:

Poupança de curto, médio e longo prazo, microcréditos flexíveis, seguros de vida e saúde, finanças imobiliárias, investimento financeiro, fluxos de remessa de dinheiro para poupança e habitação, finanças de consumo e transferência de pagamentos, nacional e internacional (CACCIAMALI, CHAHAD e TATEI, 2008, p. 163).

Segundo Gonzalez e Driusso (2008), o desenvolvimento de serviços como as micropoupanças e os microsseguros em conjunto com o microcrédito é essencial para a implantação de um modelo autossustentável, ou seja, tornando assim, as microfinanças economicamente viáveis e permitindo sua inclusão bancária e seu avanço social para a população de baixa renda.

As instituições financeiras são extremamente relevantes para a institucionalização dos produtos e serviços microfinanceiros e podem ser constituídas por Organizações Não-

Governamentais (ONGs), Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscips), Cooperativas de Crédito, Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPPs), fundos públicos e, por fim, bancos públicos e privados (GREATTI e SELA, 2017).

2.2 MICROCRÉDITO COMO SERVIÇO DE MICROFINANÇAS

O microcrédito é, atualmente, o campo mais difundido, discutido e trabalhado dentro das microfinanças, sendo considerado como um empréstimo de pequeno montante destinado a indivíduos que estão excluídos do sistema formal do mercado bancário, por não possuírem garantias comprovadas para adquirir determinada quantia de empréstimo, seja ela qual for. (GONZALEZ, 2013; GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; LEITE e MONTORO, 2008).

Conforme explanado por Gonzalez (2013), pode-se compreender o microcrédito como uma possível solução para o problema de falta de crédito por parte da população de baixa renda, voltada para microempreendedores que destinará os recursos para gerar trabalho e renda, e, dessa forma, quebrando o círculo vicioso, no qual os pobres não acumulam ativos porque não dispõem de crédito e não possuem crédito porque não acumulam ativos. Lima (2009) coloca que o microcrédito é visto como um instrumento fundamental empregado para propiciar a criação e manutenção de micro e pequenos negócios para que se tornem economicamente sustentáveis. Já Mattei e Silva (2012), complementam essa descrição afirmando que o microcrédito é também uma ferramenta essencial para resgatar parte da população que vive de maneira informal, excluído do mercado de trabalho tradicional.

Para Lima (2009), as políticas de formação de trabalho e renda por meio da disponibilização de crédito aos micros e pequenos empreendedores é essencial para a criação de postos de trabalho e também para a redução da taxa de desemprego, principalmente em países em desenvolvimento. Nesse mesmo sentido, a concessão de empréstimos de pequenos montantes destinados a suprir necessidades de potenciais empreendedores, traz mudanças importantes na renda e no emprego de determinada região, pois com o microcrédito sendo direcionado de forma correta aumenta a disponibilidade de ativos produtivos a disposição da população excluída que gera um efeito multiplicador positivo contribuindo para a melhora das condições econômicas e sociais da região abrangida (COSTANZI, 2002; LEITE e MONTORO, 2008). Além disso, o microcrédito também tem a capacidade de incentivar nos seus tomadores a habilidade de empreender, fomentando a busca por autonomia, e, exigindo atitudes de engajamento, dedicação e responsabilidade (LIMA, 2009).

O microcrédito é visto então como uma forma de democratizar o crédito e as oportunidades para a população mais carente na sociedade, sendo considerado inovador por dois motivos principais. O primeiro refere-se a questão da autossustentabilidade financeira dos empreendimentos, já a segunda característica reforça o fato do microcrédito auxiliar o combate à pobreza utilizando-se de princípios advindos do mercado. (CACCIAMALI, CHAHAD e TATEI, 2008; COSTANZI, 2002).

De acordo com um estudo realizado por Mattei e Silva (2012), foi constatado que o microcrédito é um instrumento essencial para a retroalimentação do desenvolvimento financeiro de determinada região, principalmente por impactar as vidas das pessoas beneficiadas de maneira positiva, permitindo que elas tenham melhores condições de vida, de alimentação, de saúde, de educação, de habitação, melhora na autoestima e vários outros benefícios que auxiliam uma melhora social e econômica.

No Brasil, o desenvolvimento do microcrédito, passou por três fases distintas que precisam ser destacadas. A primeira refere-se à criação programa UNO – União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações, instituído em 1973. A segunda fase corresponde a

estabilidade financeira do país pós Plano Real, que ressalta a retomada do pensamento sobre crédito popular. Por fim, a terceira fase destaca-se o Programa de Crédito Produtivo Popular (PCPP) do BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social que ofertava crédito para instituições microfinanceiras brasileiras, por meio de incentivo do governo federal. (MATTEI e SILVA, 2012). A partir de então vários programas foram instituídos nesse âmbito.

Segundo Coelho (2005), estudos de diversos autores classificam os programas de microcrédito em desenvolvimentistas e minimalistas. O primeiro refere-se a um conjunto de recursos, além do microcrédito, voltados a população carente, que unidos podem auxiliar a melhorar suas condições de vida. Já o segundo é direcionado a oferta de microcrédito, buscando sua democratização, por meio de instituições autossustentáveis e independentes.

O microcrédito pode ser caracterizado por três tipos, que são o crédito popular, o microcrédito produtivo e o microcrédito produtivo orientado. O crédito popular se refere a empréstimo de pequeno valor a pessoas de baixa renda que não possui uma necessidade definida, podendo ser utilizada para o consumo, pagamento de dívidas e até mesmo investimento, a metodologia empregada é bem parecida com as que o sistema convencional utiliza. O Segundo é o microcrédito produtivo que diz respeito ao crédito voltado para o financiamento de ativos, como capital de giro, com o objetivo de criar e sustentar atividade de autoemprego, seja ele informal ou formal. Por fim, há o microcrédito produtivo orientado: “refere-se ao conceito de microcrédito produtivo, voltado para a população de baixa renda e cuja metodologia de concessão de crédito depende da ação de agentes de crédito”. (GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009, p. 10).

Pensando nisso, em 2005, no Brasil, foi criado o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado - PNMPO, que foi instituído pela Lei nº 11.110, com os objetivos de incentivar micro e pequenos empreendedores de baixa renda, disponibilizar o microcrédito e oferecer apoio técnico a instituições de microcrédito. Segundo o PNMPO, o microcrédito produtivo orientado possui algumas características, como ofertar crédito a micro e pequenos empreendedores populares, sejam pessoas físicas ou jurídicas, formais e informais, sendo que estes devem ter atividades produtivas de pequeno porte com faturamento anual de até R\$ 200 mil reais e também estabelecer um relacionamento estreito do agente de crédito com o empreendedor, sendo que o agente de crédito prestará serviços de auxílio e acompanhamento ao negócio.

Segundo a Lei nº 11.110, são consideradas instituições voltadas a disponibilização do microcrédito, como: as cooperativas de crédito, as agências de fomento, as sociedades de crédito ao microempreendedor, as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público e os bancos de desenvolvimento. Para levantamento de recursos destinados ao PNMPO, são considerados: o Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT; depósitos a vista que são direcionados ao microcrédito; o orçamento geral da União; fundos constitucionais de financiamento do Norte, Nordeste e Centro Oeste, entre outras instituições.

2.3 INOVAÇÕES DO MICROCRÉDITO

Nas últimas décadas, o sistema de microcrédito vem se apresentando como um instrumento importante de resgate da população mais carente para que com um crédito de pequeno montante, advindo de uma instituição microfinanceira, o indivíduo possa viver com melhores condições de vida, saúde, educação e diversas outras melhorias. Porém, o empréstimo de pequeno montante por si só não consegue auxiliar as pessoas e as instituições de maneira sustentável e, dessa forma, foram estudadas algumas maneiras de combater, principalmente, a questão da falta de garantias para esses empréstimos. Após diversos estudos, e também graças a experiência realizada na Índia pelo professor de economia Yunus, o microcrédito traz

inovações singulares que auxiliam a tornar mais sustentável o seu sistema, sendo eles, o agente de crédito, que acompanha as atividades dos empreendimentos, e o grupo de aval solidário, que se apresenta como uma superação à falta de garantias dos empreendedores.

Um dos motivos para a criação de inovações dentro do microcrédito para garantir sua sustentabilidade e possibilitar sua utilização, foi o fato de contornar obstáculos que nos sistemas tradicionais não conseguiam ser solucionados, três desses obstáculos, são: o alto risco, os custos elevados de transação e a ausência de garantias reais. (GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009).

As instituições microfinanceiras, com o objetivo de acolher os indivíduos que necessitam de microcrédito, desenvolveram soluções para substituição de garantias reais, ou seja, os colaterais financeiros foram trocados por colaterais sociais (LIMA 2009). Essa nova metodologia microfinanceira busca operacionalizar o crédito para conseguir reduzir os elevados custos fixos e operacionais resultantes. Segundo Freitas (2013), essas metodologias são importantes por compensar as falhas de mercado existentes no microcrédito e também a assimetria de informação. Ainda, de acordo com Costanzi (2002), os colaterais sociais, em questão de adimplência, são considerados soluções mais espertas e eficazes para se prevenir e cuidar do microempréstimo. Por fim, Gonzalez, Piza e Garcia (2009) colocam como vantagens que as taxas de juros cobradas perante o empréstimo do microcrédito devem apresentar um valor menor do que o valor percebido e o benefício que ela trará ao microempreendedor, sendo suficientes para cobrir o custo de capital dos investidores.

2.3.1 Grupo de Aval Solidário

O grupo de aval solidário se caracteriza por uma junção de um pequeno grupo de pessoas que deliberadamente se unem para ter acesso ao crédito de pequeno montante. O grupo é visto como uma garantia solidária, apoiada pelos vínculos entre os tomadores, no caso o capital social (GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009). De acordo com Costa (2010), a grande inovação que Yunus propôs foi ofertar crédito ao trabalho quando sempre se deu ao capital, desenvolvendo uma metodologia de que com pouco pode-se emprestar a muitos, por meio dos grupos de aval solidário.

O objetivo principal para desenvolver os empréstimos em grupo, foi por que há pessoas de baixa renda que não conseguem crédito no sistema tradicional por não possuírem garantias:

Essas pessoas formam espontaneamente um grupo cujo objetivo é a obtenção de empréstimos. Cada membro do grupo recebe determinado valor e, simultaneamente, garante os empréstimos dos demais. Portanto, em caso de inadimplência de um dos membros, os demais devem pagar a parcela correspondente, sob pena de não receber mais créditos (Gonzalez 2013, p. 4).

Para Lima (2009), o aval solidário é uma das formas mais eficazes de colateral social, pois dessa forma, os beneficiários do sistema fiscalizam uns aos outros para evitar a inadimplência e até mesmo o cancelamento dos empréstimos. Segundo Freitas (2013), o aval é solidário pois todos são igualmente avalistas uns dos outros e solidariamente se comprometem com o grupo de arcar com o valor do empréstimo.

Os grupos são formados espontaneamente, e os próprios indivíduos que se conhecem entre si que escolhem os membros. Entre as vantagens que esse sistema traz está a superação do problema de assimetria de informação e o problema de lidar com os altos custos de transação. A assimetria de informação refere-se ao fato do banco tradicional saber quem será um bom pagador e quem não será, esse tipo de informação ajuda a aumentar os custos de transação, se tornando, muitas vezes, inviável em questões microfinanceiras, porém, com o aval solidário, os próprios indivíduos do grupo fazem esse trabalho ao escolher quem participará e usufruirá desse pequeno empréstimo. Como considera-se que sejam pessoas que tenham um certo nível de relacionamento, logo conclui-se que escolheram pessoas que confiam, reduzindo assim, os custos de informação sobre quem será um bom pagador ou não e a cobrança sobre um

empréstimo atrasado ocorrerá por iniciativa de um membro do grupo sobre o outro já que se um não paga a responsabilidade de arcar com as consequências são de todos. Dessa forma, reduz os altos custos sociais, tornando mais viável esse modelo de negócio para as instituições microfinanceiras (GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009).

Lima (2009) concorda ao colocar que o aval solidário proporciona a redução da assimetria de informação que existem entre as instituições microfinanceiras e os seus tomadores de empréstimos, no caso são a seleção adversa e o risco moral. A seleção adversa trata-se do fato de pressupor que determinado indivíduo será bom pagador ou não, como há dificuldade para a instituição financeira determinar isso, o aval solidário auxilia recrutando pessoas que tenham um certo nível de confiança e relacionamento entre si para organizar e criar um grupo de empréstimo.

Já o risco moral, refere-se as dificuldades apresentadas entre as instituições financeiras de monitorar seus clientes. A falta de um sistema eficiente de monitoramento faz com que o indivíduo invista em atividades mais arriscadas, então se houver fracasso as perdas são divididas com a instituição financeira, porém se obter sucesso os lucros ganhos são todos do beneficiário do sistema. Dessa forma, utilizando-se do aval solidário, os próprios membros do grupo se monitoram e se algum dos integrantes fracassar as perdas são divididas entre os outros participantes, isso faz com que cuidem uns dos outros e assim auxilia a reduzir os custos de monitoramento da instituição financeira. (LIMA, 2009).

2.3.2 Agente de Crédito

O agente de crédito é uma inovação dentro do campo do microcrédito e ele atua como uma ponte entre a instituição microfinanceira e o tomador do empréstimo, o auxiliando e acompanhando em sua iniciativa empreendedora. Segundo Gonzalez, Piza e Garcia (2009, p. 2): “o agente de crédito é o responsável pelo relacionamento entre a instituição e o tomador, com o qual há um constante contato e monitoramento”.

No microcrédito quem procura o cliente é a instituição financeira, utilizando dos agentes de crédito e não o banco, isso traz benefícios para os tomadores de empréstimo, pois os agentes de crédito os auxiliam a ter um maior entrosamento com a instituição financeira, criando relações de responsabilidade e confiança entre os dois lados da negociação. Essa atividade que o agente de crédito realiza é como um *private banking* às avessas, pois mesmo que os montantes sejam de baixo valor, existe o acompanhamento próximo de um profissional qualificado, semelhante aos dos clientes de maior renda (COSTANZI, 2002; GONZALEZ, 2013; GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; LIMA, 2009).

Para Leite e Montoro (2008), as características de cada empreendimento e de cada negócio trazem a necessidade do acompanhamento de um agente de crédito para auxiliar o tomador do empréstimo na implantação e no desenvolvimento do seu negócio. O objetivo do agente de crédito é garantir a vida saudável do empreendimento e sua adimplência, além disso, também é dever do agente de crédito estabelecer uma relação profissional, apresentando orientações e ajuda para seu cliente. Conforme apresentado por Gonzalez e Driusso (2008), o agente de crédito é o principal responsável por inserir microcrédito em uma comunidade e ele é tão essencial que muitas instituições financeiras o consideram como peça-chave da atividade de ofertar microcrédito.

Os agentes de crédito acompanham de perto seus clientes, realizando visitas pessoais para analisar e inspecionar o negócio que está sendo desenvolvido e o fluxo de receitas e despesas. Todo esse acompanhamento ajuda a identificar e minimizar os problemas de risco moral, assim o agente de crédito pode atuar como um agente de desenvolvimento, além de oferecer suporte técnico e de gestão ao microempreendedor. O agente de crédito não necessita ser um perito no negócio desenvolvido pelo seu cliente, porém ele deve auxiliar em todas as

necessidades, conhecer o ambiente e os recursos que estão disponíveis na região em que seu cliente se situa e auxiliar na garantia de sucesso do empreendimento (LEITE e MONTORO, 2008; LIMA, 2009).

Cada agente de crédito possui carteiras específicas de clientes nos quais pode focar e criar um relacionamento de longo prazo sempre focando em baixos níveis de inadimplência. Pode acontecer de o agente de crédito morar perto da região onde atende os beneficiários dos empréstimos, com isso é possível que acompanhe os clientes e também por vezes monitorar o não pagamento de alguma parcela que pode ter sido causada por motivo de doença, roubo ou atraso em entrega de matéria prima para fabricação do produto, assim o agente de crédito pode ajudar na recuperação e superação do problema. (GONZALEZ, 2013; GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; GONZALEZ, PIZA e GARCIA, 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como descritivo-qualitativa. Diferente da pesquisa quantitativa, que se distancia para produzir o conhecimento por meio da representatividade, a pesquisa qualitativa se aproxima do objeto para analisar em profundidade. São simplesmente diferentes em termos de objetivo de pesquisa. O pesquisador é considerado parte integrante do processo de conhecimento. Ele interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. (GIL, 2008). As pesquisas qualitativas trazem técnicas interpretativas que procuram descrever, decodificar, traduzir, analisar e de alguma forma chegar a um acordo com o sentido, não a frequência, de determinados fenômenos que ocorrem naturalmente no mundo social (VAN MAANEN, 1979). Trazem assim maior profundidade e significado, utilizando-se de dados não mensurados e não medindo frequência de acontecimentos.

Os dados foram coletados em fontes secundárias, por meio de documentos impressos ou digitais, bem como de informações disponíveis como artigos, livros, dissertações, leis e demais documentos que se mostraram relevantes. Também foi realizada uma pesquisa baseada em dados primários, sendo realizadas duas entrevistas semiestruturada em uma instituição que opera o microcrédito na cidade de Maringá-PR, a Maringá Crédito Solidário. As entrevistas foram realizadas com a gerente e com um agente de crédito da instituição, no intuito de levantar informações sobre as atividades do agente de crédito, sobre a condução dos grupos de aval solidário, bem como sobre a importância dessas duas inovações para o desempenho do microcrédito na instituição. Uma pesquisa qualitativa pode utilizar-se de análise de discurso, de narrativa, de conteúdo e outras técnicas para analisar os dados que foram coletados. Nesta pesquisa, os dados foram analisados de maneira descritivo-qualitativa por meio da técnica de análise de conteúdo, buscando verificar como o agente de crédito e o aval solidário são utilizados como instrumentos na oferta de microcrédito e qual a importância das suas ações para a população necessitada do microcrédito.

A técnica de análise de conteúdo, segundo Bardin (1979, p. 42), é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”. Quanto à organização da análise de conteúdo, Bardin (1979) preconiza que esta requer técnicas para a sua clareza e objetividade e enumera três etapas básicas, as quais irão orientar os procedimentos de análise desta investigação, conforme delineado a seguir: (1) pré-análise; (2) exploração do material; (3) o tratamento dos dados, a inferência e a interpretação.

4 ANÁLISE SOBRE O AGENTE DE CRÉDITO E GRUPO DE AVAL SOLIDÁRIO NA MARINGÁ CRÉDITO SOLIDÁRIO (MCS)

O objeto de estudo deste trabalho foi a empresa Maringá Crédito Solidário – MCS que, de acordo com informações obtidas no site da instituição, foi criada em 21 de maio de 2001, por iniciativa da Prefeitura Municipal de Maringá, sob a forma de uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIP, é uma entidade financeira sem fins lucrativos habilitada pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado - PNMPO. O principal objetivo que rege o MCS é poder oferecer melhor qualidade de vida, por meio da inclusão financeira aos seus beneficiados, que são empreendedores formais ou informais, com o microcrédito, buscando sempre manter a sustentabilidade do empreendimento.

Conforme entrevista realizada junto a gerente do MCS, desde a instituição da empresa em 2001, já foram atendidos cerca de 8.000 clientes, com o objetivo de disponibilizar crédito voltado a pequenas atividades produtivas, que já estão em andamento há no mínimo oito meses, pois segundo a Lei nº 11.110 de 2005 do PNMPO, o crédito ofertado deve ser direcionado para expansão e melhoramento e não para financiar novos negócios. No caso do MCS, o tomador do empréstimo deve exercer a atividade necessitada de crédito há no mínimo 8 meses. Atualmente, a empresa trabalha com 500 clientes ativos, porém a quantidade de clientes que adquirem empréstimo por ano é em média 420 indivíduos.

Segundo Gonzalez, Piza e Garcia (2009), existe três tipos de microcrédito que são o crédito popular, o microcrédito produtivo e o microcrédito produtivo orientado. Conforme estabelecido pela Lei nº 11.110 de 2005 no PNMPO, o crédito distribuído aos tomadores é o microcrédito produtivo orientado e as instituições financeiras vinculadas a esse programa só podem ofertar esse tipo de empréstimo, com o objetivo de auxiliar na manutenção e expansão de atividades produtivas de pequeno porte. Assim, o MCS disponibiliza linhas de crédito somente para fomentar pequenas atividades produtivas, que já estejam atuando no mercado há no mínimo 8 meses.

De acordo com informações localizadas no site da instituição e confirmadas pela gerente em entrevista, o MCS possui 4 diferentes tipos de linhas de crédito ativas: o Crédito Produtivo ou Individual, o Crédito Rotativo, o Crédito Confiança e os Grupos Solidários.

Quadro 1: Linhas de Crédito do MCS.

Linhas de crédito na instituição	
Crédito Produtivo ou Individual	Direcionado a indivíduos sem restrição no nome, que possuem atividade produtiva há no mínimo 8 meses. Para garantir esse empréstimo é necessária uma forma de garantia, que pode ser um bem, como um carro ou um avalista.
Crédito Rotativo	Dirigido para indivíduos que já são clientes da instituição, com o benefício de troca de cheques para terceiros, porém é necessário ter no mínimo três parcelas pagas do empréstimo.
Crédito Confiança	Orientado a pessoas que trabalham por conta própria, mas que tem uma atividade geradora de renda extra, nesse caso a garantia utilizada é o holerite.
Grupos solidários	Direcionado a indivíduos que possuem restrição no nome. Essas pessoas podem se unir em grupos de 4 a 7 participantes e a garantia são os próprios membros do grupo.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em entrevista realizada com a gerente da instituição e informações retiradas do site do MCS.

Segundo dados disponibilizados em entrevista, na instituição, a média adquirida por pessoa é de dois contratos. Cada indivíduo que toma empréstimo, faz só um contrato por vez para adquirir os direitos sobre o valor que está no documento, contudo, os clientes da instituição podem renovar quantas vezes precisar de crédito. Segundo a gerente do MCS, há renovação do contrato de empréstimo na maioria das vezes, há casos de clientes com 10 contratos, 20

contratos, porém, há também, indivíduos que só utilizam o crédito uma vez e depois não renovam mais.

Cada contrato possui o prazo máximo de 24 meses e o mínimo é de 3 meses, e o número de parcelas de cada contrato vai depender do valor emprestado e para que fim o crédito será utilizado. Por exemplo, se o valor emprestado for utilizado para capital de giro, é orientado, pela instituição, a realização de um contrato com prazo menor, já se for para investir em ativos, como compra de uma máquina ou equipamento para aumentar a produção, é indicado que seja feito um contrato com um prazo maior.

Quando o tomador do empréstimo está chegando ao final do seu contrato, a instituição procura-o para oferecer a renovação. Caso o cliente, deseje renovar o contrato, a instituição pode oferecer desconto de até três parcelas para que ele inicie a renovação. Essa estratégia tem grande importância para retenção de clientes já cadastrados, pois os estimula a renovar o empréstimo com a empresa, beneficiando ambas as partes envolvidas.

Segundo a gerente do MCS, o índice de inadimplência se configura em 2,18% o que é considerado baixo pela instituição de crédito. De acordo com Gonzalez, Piza e Garcia (2009), o nível baixo de inadimplência pode ser explicado por meio do relacionamento que o agente de crédito estabelece com o tomador de empréstimo, pois o agente sempre está acompanhando e se há alguma dificuldade este já se antecipa para ajudar.

A instituição tenta manter esse percentual realizando acompanhamentos e cobrança constante de parcelas atrasadas. A cobrança é realizada pelos funcionários internos, por meio de ligações telefônicas ou mensagens de WhatsApp. Quando os funcionários internos não conseguem contato telefônico com os clientes em situação de inadimplência, os agentes de créditos vão até eles realizar uma visita para entender o motivo do atraso. Segundo a gerente, há casos em que o tomador do empréstimo fechou o negócio e não comunicou a instituição, há casos de tomadores que não pagam o empréstimo, porque está passando por alguma dificuldade, como roubo ou doença. Então, após realizar esse levantamento, seja internamente ou externamente, a instituição busca alternativas de sanar o problema e não prejudicar nenhuma das partes envolvidas, como realizar um novo parcelamento da dívida e também negociar um novo prazo para que seja pago o que está em atraso.

Em entrevista com a gerente da instituição, a mesma explicou que a captação de clientes pode ocorrer de duas formas:

1. O próprio indivíduo procura a instituição seja por que viu nas mídias sociais, como Facebook ou Instagram, ou por indicação de algum beneficiado da instituição.
2. A segunda forma ocorre com o agente de crédito realizando essa captação por meio de visitas a novos possíveis clientes e pedindo indicação para os clientes já cadastrados.

Além do agente de crédito, a instituição de microcrédito, procura captar clientes utilizando-se, também de panfletagem, mídias sociais e propagandas no rádio e na televisão. Segundo a gerente, de todas essas formas a que traz mais resultados efetivos é a propaganda boca-a-boca.

A instituição, segundo a gerente, realiza ações solidárias que são ações que ocorrem, normalmente, em um bairro de Maringá com o objetivo de mostrar a importância do trabalho da instituição e as pessoas que já foram beneficiadas por ele. Nesse tipo de evento ocorrem diversas palestras com o objetivo de informar e ajudar os donos de pequenos negócios a se desenvolverem. A instituição também realiza cursos sem custos para seus clientes se capacitarem e melhorar suas habilidades, por exemplo há cursos sobre finanças para o negócio, finanças pessoais e cursos de áreas específicas, como cursos voltados para a área de alimentos ou para a área estética. Para ofertar um curso, a instituição utiliza de pesquisas e enquetes, para levantar dados de quais cursos e conhecimentos os seus clientes precisam, para o negócio se desenvolver e, a partir disso, o próprio MCS busca profissionais capacitados para realizar o curso. Quanto a questão de cursos voltados à área financeira, segundo a gerente, a instituição

está buscando intensificar mais, porém o principal disseminador desse conhecimento é o agente de crédito por meio de suas visitas aos clientes.

4.1 ATUAÇÃO DO AGENTE DE CRÉDITO NA MCS

Atualmente no MCS trabalham dois agentes. Um dos agentes possui uma carteira de 430 clientes e o outro agente de 60 clientes (este por estar a menos tempo agência), porém de acordo com a gerente, não há um número ótimo de clientes que um agente pode ter, ficando à disposição para ter quantos clientes a instituição necessitar assessorar. Em entrevista com um dos agentes de crédito do Maringá Crédito Solidário, este informou que o trabalho do agente de crédito consiste em acompanhar o tomador do empréstimo e auxiliá-lo a utilizar o crédito disponibilizado, em consonância com a literatura, Gonzalez e Driusso (2008), descrevem o papel do agente de crédito como o principal responsável por disseminar o microcrédito em uma comunidade. Diante disso há uma série de atividades que os agentes de crédito da MCS desenvolvem, que serão descritas no quadro 2, construído com base em entrevista realizada por um dos agentes de crédito da MCS:

Quadro 2: Características do agente de crédito do MCS

1. Visitar os clientes da instituição para acompanhar o uso que estão realizando do microcrédito;
2. Auxiliar os empreendedores clientes da instituição a terem um maior conhecimento sobre negócios e finanças;
3. Assessorar os tomadores de empréstimo quanto a prospecção de crescimento do negócio;
4. Angariar mais clientes para a instituição;
5. Explicar para possíveis clientes como funciona o sistema financeiro do microcrédito.

Fonte: Elaborada pelo autor com base em entrevista realizada na MCS.

Essas características vêm de encontro com a teoria, pois de acordo com Leite e Montoro (2008), o objetivo do agente de crédito é garantir a vida saudável do empreendimento e sua adimplência, além disso, é dever do agente de crédito estabelecer uma relação profissional, apresentando orientações ao seu cliente.

Na entrevista, foi ressaltado pelo agente de crédito, que o microcrédito proporcionado as pessoas era direcionado para expansão de atividades, que já estavam se desenvolvendo há no mínimo oito meses e não para financiar abertura de novos negócios, se alguma pessoa for com este intuito à instituição o pedido de crédito é reprovado sem ir para análise. Dessa forma, o processo para a tomada de crédito será descrito no quadro 2.

Quadro 3: Processo para tomada de crédito no MCS.

1. Pré- análise e análise:	Verificação de documentos
	Se o cliente for pessoa física: RG, CPF, comprovante de residência e extrato bancário.
	Se o cliente for pessoa jurídica: RG, CPF, comprovante de residência, extrato bancário e CNPJ.
	Se houver avalista: documentos pessoais e documentos que comprovem a renda, que deve ser compatível com empréstimo que o cliente irá tomar.
	Se a garantia for um bem: esse bem deve ser compatível com o valor emprestado.
2. Visita Agente de crédito	Se a documentação for validada e o cliente não possuir restrição no nome o próximo passo é a visita realizada pelo agente de crédito.
	Visita
	Na primeira visita realizada, o agente vai para conhecer o negócio do tomador do empréstimo.
	Já aprovado o crédito, as próximas visitas, são para analisar o funcionamento do negócio.
	A importância da visita constante é para aprimoramento do negócio por meio do microcrédito.

	As visitas ocorrem uma vez no mês no mínimo, caso o agente não consiga visitar, ele faz o acompanhamento por meio de ligação ou mensagens.
	Quando o contrato chega ao fim o agente de crédito realiza visita para oferecer renovação do contrato.

Fonte: Elaborada pelo autor com base em entrevista realizada com o agente de crédito do MCS.

Conforme apresentação do quadro 2, pode-se ver como ocorre a atuação do agente de crédito no processo de tomada de empréstimo, nota-se que o mesmo está presente em quase todas as etapas, sendo considerado, pela instituição, peça fundamental para a ocorrência do empréstimo, assim como mostra a literatura, que segundo Gonzalez e Driusso (2008), o agente de crédito é o principal responsável pelo levantamento de dados sobre os tomadores de crédito, especialmente dos novos empreendedores e grupos, conduzindo e auxiliando os clientes, a emissão e a análise de relatórios e recuperação de crédito de tomadores inadimplentes.

Na instituição, os agentes de crédito possuem um sistema de controle para cada cliente e nesse sistema eles fazem avaliações de como o cliente está desenvolvendo o negócio com o crédito, dessa forma essa avaliação vai de encontro ao que está na literatura, pois segundo Gonzalez, Piza e Garcia (2009), o agente de crédito é o responsável pelo relacionamento entre a instituição e o tomador de crédito, estabelecendo assim um constante contato e monitoramento. Esse sistema de controle, é baseado em uma ficha de acompanhamento periódico, que possuem informações como:

- a. Atividade específica de cada cliente.
- b. Informações sobre o faturamento da atividade.
- c. História de como e quando começou a trabalhar com a atividade.
- d. Como funciona o sistema de controle financeiro.
- e. Angariação de clientes.
- f. Objetivos futuros do indivíduo para com o negócio.
- g. Dados sobre os funcionários (se houver).
- h. Patrimônio pessoal e do negócio: maquinários, veículos, estoques.
- i. Histórico de produção e de vendas.
- j. Faturamento, lucro, despesas e custos da atividade.

O agente de crédito, segundo Leite e Montoro (2008), não é necessário ser perito no segmento de negócio do cliente atendido, porém deve prestar atendimento em todas as necessidades e auxiliar no desenvolvimento do empreendimento por meio do microcrédito. Segundo Lima (2009), o agente pode contribuir muito em questões referentes a gestão e controle do negócio. Dessa maneira, os dados que compõe a folha de acompanhamento apresentada acima, possui o intuito de auxiliar o agente de crédito a compreender o negócio do seu cliente e manter um controle mais conciso do crédito emprestado.

4.2 ANÁLISE SOBRE GRUPO DE AVAL SOLIDÁRIO DA MCS

Conforme entrevista com a gerente e o agente de crédito do MCS, os grupos solidários são destinados especialmente para indivíduos com restrição no nome, como forma de incluí-los, além disso, há uma série de características que compõem os grupos solidários da instituição, que serão descritos no quadro 4:

Quadro 4: Características do aval solidário do MCS

1. Grupos compostos de 4 a 7 pessoas, sendo que até duas podem ter restrição no nome;
2. O contrato gerado é um só para todos com o valor total do empréstimo;
3. O pagamento das parcelas do empréstimo é feito de maneira única, contendo o valor de todos;
4. Os grupos devem ser formados pelos próprios interessados no empréstimo, sendo aconselhados formar grupos com pessoas conhecidas e de confiança;
5. A garantia do aval solidário são os próprios membros do grupo e caso um dos membros não cumpra com as obrigações, o grupo todo deve arcar com a responsabilidade;

Fonte: Elaborada pelo autor com base em entrevista realizada na MCS.

O desenvolvido pela instituição em termos de aval solidário entra em consonância com a literatura, pois o objetivo principal para desenvolver os empréstimos em grupo, é a existência de pessoas de baixa renda que não conseguem crédito no sistema tradicional por não possuírem garantias, por causa disso cada membro do grupo recebe determinado valor, que estará em um contrato só e, simultaneamente, é responsável pelo empréstimo dos demais. Portanto, se ocorrer inadimplência de um dos participantes, os demais devem arcar com a parcela correspondente, sob pena de não receber mais o benefício do crédito (GONZALEZ, 2013).

O processo de análise para liberação do crédito em grupo possui etapas parecidas com o processo de liberação de crédito da pessoa física individual. De acordo com o agente de crédito entrevistado, as etapas podem ser descritas da seguinte forma:

1. Realizar cadastros individuais das pessoas que vão compor o grupo.
2. Recolher os documentos pessoais e documentos que comprovem a atividade produtiva de cada membro do grupo.
3. Visita do agente de crédito com todos os participantes do grupo para explicar a dinâmica do aval solidário.
4. Levantamento socioeconômico, feito pelo agente de crédito, com os dados pessoais e do negócio de cada membro.
5. Levantamento da necessidade do empréstimo, realizada pelo agente de crédito.
6. Análise mais precisa de documentos feita pelo comitê de crédito da instituição, com participação do agente de crédito.
7. Se todos os dados forem confirmados pelo comitê, é emitido um contrato só com o nome de todos e com o valor total do empréstimo tomado por cada membro.
8. Liberado o empréstimo, o agente de crédito passa a fazer visitas individuais no empreendimento de cada tomador, com frequência de uma vez ao mês.

De acordo com o entrevistado, atualmente a instituição trabalha com 83 grupos de aval solidário. A média de empréstimos realizada por grupo é de 1 a 15 e a média de valor emprestado varia entre R\$ 4.000,00 a R\$ 10.000,00 e, geralmente, se formam grupos solidários de 4 pessoas.

Segundo a gerente do MCS, o grupo pode renovar o contrato quantas vezes precisar de empréstimo. A partir da renovação do contrato pode haver troca de membros participantes do grupo, porém enquanto o contrato estiver em vigor as pessoas não podem se desvincular do grupo, devendo cumprir o contrato até o fim, pois caso algum dos membros realmente queira sair os outros membros restantes no grupo devem tomar a parte e arcar com a parcela do membro que saiu para não perder o benefício do crédito.

Muitas vezes o pedido de empréstimo, em grupo, na instituição, é recusado, por motivos de capacidade de pagamento avaliado pelo agente de crédito. Às vezes, o grupo solicita um valor muito além da capacidade de pagamento de cada envolvido, como pode ocorrer também com uma pessoa que quer adquirir o empréstimo individual, então muitas vezes é recusado o valor solicitado e liberado um valor menor ao cliente, com um prazo menor, sendo que, após o encerramento do contrato o cliente pode optar pela renovação do contrato e por escolher um crédito com valor maior para suas necessidades.

De acordo com a gerente do MCS e o agente de crédito, a inadimplência em grupos solidários, normalmente, envolve um risco maior do que realizar o empréstimo de forma individual, entretanto, na instituição, o índice de inadimplência analisado envolve tanto o crédito individual quanto o em grupo que é 2,18%, impossibilitando realizar a análise de forma separada e mais profunda. Apesar de não ser possível calcular separadamente o percentual de inadimplência do aval solidário, o índice geral de inadimplência da instituição permanece baixo, considerando então que tanto o crédito direcionado para pessoas individuais quanto para grupos, cumprem com sua função de auxiliar o empreendedor e motiva este a estar adimplente com a instituição para conseguir mais crédito.

Segundo a gerente do MCS, o grupo de aval solidário tem o poder de auxiliar muitas pessoas, principalmente para aquelas que possuem o nome com restrição, pois em um banco tradicional não vão conseguir adquirir empréstimo. No MCS, se a restrição no nome de um indivíduo está muito grande, fica limitado a quantia de até R\$ 2.000,00 para tomar empréstimo. De acordo com o agente de crédito da instituição, aqui na região de Maringá as pessoas ainda têm receio de fazer parcerias em grupo para conseguir empréstimo. Segundo ele, no Nordeste e em São Paulo há bancos em que grupos de aval solidário são muito comuns, porém aqui na região as pessoas são mais individualistas e acabam por não confiar tanto nesse tipo de empréstimo. Então, na instituição existe cerca de 83 grupos, contudo eles funcionam e ajudam as pessoas, principalmente as que tem restrição no nome, a conseguir manter e expandir o negócio.

De acordo com o estudado na literatura, além de auxiliar pessoas de baixa renda que não conseguem crédito em bancos comerciais, o aval solidário tem o poder de reduzir seus custos operacionais, o tornando viável para as instituições microfinanceiras disponibilizá-los. Dessa forma, o aval solidário auxilia com a assimetria de informação de duas formas, que são: a seleção adversa e com o risco moral, a primeira se refere a buscar membros de confiança para compor o grupo e a segunda diz respeito ao monitoramento do pagamento do grupo pelo próprio grupo (FREITAS, 2013; LIMA, 2009).

Diante do exposto, foi possível verificar que a MCS utiliza as inovações do microcrédito, agentes de crédito e grupos solidários, de forma eficiente e a contribuir para o desenvolvimento dos negócios dos beneficiários, para a disseminação sustentável do microcrédito em Maringá e região e, assim, para o desenvolvimento da localidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As microfinanças se caracterizam como um importante instrumento para a inclusão financeira de pessoas de baixa renda na sociedade e para o combate à pobreza. Um dos serviços microfinanceiros oferecidos e estudado neste artigo é o microcrédito, que pode ser considerado como uma fonte alternativa de crédito para indivíduos que não possuem garantias para aquisição de empréstimos em bancos tradicionais, além disso, é visto como um instrumento importante de fomento a pequenos empreendedores, que junto com as inovações estudadas, que são o agente de crédito e o aval solidário, busca incluir e acompanhar esses empreendedores, por meio de empréstimos que auxiliam alavancar as suas pequenas atividades produtivas.

O Maringá Crédito Solidário - MCS, que foi a instituição escolhida para análise dos dados, possui cadastro no PNMPO. Esse programa foi criado com o intuito de regularizar empreendedores informais e facilitar a disseminação do microcrédito. Dessa forma, o crédito disponibilizado, pelo MCS possui o intuito de auxiliar na continuidade ou expansão de pequenos negócios, diminuindo o risco de financiar abertura de novos negócios que podem não dar certo e gerar inadimplência para a instituição.

Conforme entrevistas na MCS, o agente de crédito contribui com a instituição em praticamente todas as partes do processo de aquisição do microcrédito. Na pré-análise o agente faz todo o levantamento socioeconômico do tomador do empréstimo para compreender a real necessidade de adquirir o empréstimo. Após, durante a vigência do contrato, o agente acompanha seus clientes, por meio de visitas, com o intuito de auxiliar o desenvolvimento do negócio e a administrar de forma correta o crédito concedido para a expansão do negócio. Assim, o agente de crédito do MCS realmente realiza as atividades que a teoria descreve como função sua principal que é levantar os dados, acompanhar o tomador do empréstimo auxiliando, por meio de visitas a utilizar o valor emprestado e avaliar o uso do microcrédito.

O aval solidário na MCS, por sua vez, contribui incluindo as pessoas com restrição no nome novamente ao sistema financeiro, ofertando o microcrédito, o que num banco normal não seria possível. Na instituição, ainda há poucos grupos de aval solidário cadastrados, devido principalmente à cultura da região, que é voltada mais para o individualismo, ou talvez por falta de conhecimento. Porém os grupos existentes na instituição funcionam e são benéficos para os tomadores de crédito e os seus negócios. A instituição pretende aumentar a quantidade de grupos para que mais pessoas possam se beneficiar e serem incluídas financeiramente.

Quanto ao índice de inadimplência da instituição, não foi possível analisar separadamente o percentual pertencente ao crédito adquirido em grupos do crédito adquirido das linhas de microcrédito individuais, impossibilitando dessa forma, analisar separadamente a inadimplência. Contudo o índice geral da instituição de 2,18% é considerado baixo, o que segundo Costa (2010), o fato de emprestar pouco a muitos, o aval solidário e as pequenas amortizações, garantem níveis de inadimplência baixos. Gonzalez e Driusso (2008), consideram também que o relacionamento de longo prazo entre o tomador e o agente de crédito é uma forma de reduzir a inadimplência, e isso é realizado na MCS.

Dessa forma, conclui-se que a teoria sobre inovações do microcrédito são colocadas na prática pela MCS, sendo fundamental para inclusão de pessoas de baixa renda e necessário ao desenvolvimento dos pequenos e micro empreendimentos, bem como para geração de trabalho e renda e para o desenvolvimento local. No entanto, estudos futuros podem ser desenvolvidos, no sentido de analisar a contribuição das inovações do microcrédito na visão dos microempreendedores. Estudos também podem ser realizados para analisar o impacto, a eficiência ou as contribuições geradas para os microempreendedores de baixa renda.

6 REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- BARONE, Francisco Marcelo et al. Introdução ao microcrédito. **Brasília: Conselho da Comunidade Solidária**, v. 65, 2002.
- CACCIAMALI, Maria Cristina; CHAHAD, José Paulo Zeetano; TATEI, Fábio. Microfinanças e Política Pública na América Latina. **Cadernos ROLAM/USP**, Ano 8. Vol. 1. 2008, p. 149-172.
- CÂMARA DOS DEPUTADOS. Brasil. **Lei nº 11.110, de 25 de abril de 2005**. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2005/lei-11110-25-abril-2005-536683-publicacaooriginal-27600-pl.html>> Acesso em maio de 2019.
- COELHO, Vera Schattan P. **Microcrédito e Pobreza**. *Novos Estudos*. Nº 71, março de 2005, p. 93-99.
- COSTA, Fernando Nogueira da. **Microcrédito no Brasil. Texto para Discussão. IE/UNICAMP**, n. 175, 2010.
- COSTANZI, Rogério Nagamine. **Microcrédito no âmbito das políticas públicas de trabalho e renda**. 2002.
- FREITAS, Alair Ferreira de. Organizações de microfinanças: inovações e desafios para a inclusão financeira. **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 39-54, 2013.
- FUNDO DE AMPARO AO TRABALHADOR. **Programa Nacional do Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO)**. Disponível em: <<http://portalfat.mte.gov.br/programas-e-aco-es-2/programa-nacional-do-microcredito-produtivo-orientado-pnmpo/>> Acesso em abril de 2019.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GONZALEZ, Lauro. **Microcrédito nas cooperativas: um estudo exploratório**. In: ENCONTRO DA ENANPAD, 27, 2013, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2013.

- GONZALEZ, Lauro; DRIUSSO, Marcelo. Inovações no microcrédito. **Gvexecutivo**. V. 7, N. 3, maio/jun. 2008.
- GONZALEZ, Lauro; PIZA, Caio Toledo; GARCIA, Daniel Bruno. Sinergia entre microsseguro e microcrédito e o crescimento dos mercados no Brasil. **Revista Brasileira de Risco e Seguro**, v. 5, n. 10, p. 45-84, 2009.
- GREATTI, Lúgia; SELA, Vilma Merer. Análise da atuação da Maringá Crédito Solidário como instituição de fomento ao microcrédito (DE 2001 A 2015). **Revista UNIFAMMA**, v. 16, n. 1, 2017.
- LEITE, Carlos; MONTORO, Fernando Antonio Franco. A importância do microcrédito para o desenvolvimento econômico e social e o Banco do Povo Paulista. **Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito, Rio de Janeiro**, 2008.
- LIMA, Shanna Nogueira. Microcrédito como política de geração de emprego e renda. **Revista do BNDES, Rio de Janeiro**, v. 32, n. 47, p. 76, 2009.
- MATTEI, Lauro; SILVA, Ronei Antonio da. **O papel do microcrédito no ambiente local: evidências a partir do programa banco da família**. Florianópolis: UFSC, 2012.
- SOARES, M.; MELO SOBRINHO, A. **Microfinanças** – o papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito. 2. ed., Brasília, Banco Central do Brasil, 2008.
- VAN MAANEN, John. Reclaiming Qualitative Methods for Organizational Research: A Preface. **Administrative Science Quarterly**, 24: 520-524; 1979.
- YOKOMIZO, Cesar Akira et al. Tecnologias de informação e comunicação na oferta de serviços financeiros para a população de baixa renda: os correspondentes bancários do Banco Lemon. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management (Online)**, v. 7, n. 3, p. 599-618, 2010.