

Eixo Temático: Inovação e sustentabilidade

**AVALIAÇÃO DA INTERVENÇÃO E DOS RESULTADOS DA IMEMBUÍ
MICROFINANÇAS NO DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO DE SEUS
CLIENTES**

**INTERVENTION ASSESSMENT AND RESULTS OF THE IMEMBUÍ
MICROFINANÇAS IN CUSTOMERS OF SOCIOECONOMIC DEVELOPMENT**

Diessica De Oliveira Dias, Carina Dos Santos, Janaina Marchi e Lúcia Rejane Madruga

RESUMO

O presente estudo se propõe a aprofundar a discussão sobre a atuação das instituições de microcrédito, uma das formas mais conhecidas da aplicação de microfinanças, por meio do estudo de caso realizado na Imembuí Microfinanças, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), localizada no interior do estado e caracterizada como instituição comunitária de microcrédito, atuante no desenvolvimento socioeconômico de empreendedores do Estado do Rio Grande do Sul. Este estudo pretende analisar a performance social da Instituição, por meio da avaliação da intervenção do microcrédito nos negócios e na vida dos clientes da Instituição, suas percepções a partir de uma ótica empírica e holística. O estudo se caracteriza como um estudo de caso de natureza descritiva e abordagem metodológica qualitativa, conduzido por meio de entrevista semiestruturada. A entrevista foi realizada com um grupo de clientes da Instituição na cidade de Santa Maria, localizada no centro do estado. O estudo busca descrever as influências do microcrédito no desenvolvimento socioeconômico destes empreendedores e assim avaliar os resultados da instituição.

Palavras-chave: microfinanças, microcrédito, performance social, desenvolvimento socioeconômico.

ABSTRACT

This study aims to deepen the discussion on the performance of microfinance institutions, one of the best known ways of applying microfinance, through the case study in Imembuí Microfinanças, a Civil Society Organization of Public Interest (OSCIP) located within the state and characterized as a Community microfinance institution, active in the socioeconomic development of entrepreneurs of the Rio Grande do Sul State. This study aims to analyze the social performance of the institution, through the assessment of microcredit intervention in business and in life of the Company's customers, their insights from an empirical and holistic perspective. The study is characterized as a case study of descriptive and qualitative approach, conducted through semi-structured interview. The interview was conducted with an institution of the client group in the city of the Santa Maria, located in the center of the state. The study sought to describe the influences of microcredit in the socioeconomic development of these entrepreneurs and thus evaluate the results of the institution.

Keywords: microfinance, microcredit, social performance, socioeconomic development.

1 INTRODUÇÃO

Em diversos países subdesenvolvidos ou em desenvolvimento, os fenômenos como a falta de emprego e de oportunidades, bem como as conjunturas socioeconômicas deficientes de planejamento tendem a agravar os problemas relacionados a pobreza e a desigualdade social, tais elementos conduzem a busca de alternativas que visem reverter esta tendência. Neste cenário o empreendedorismo se apresenta como uma oportunidade de geração de renda e emprego decorrentes de atividades produtivas, principalmente voltadas à sobrevivência das famílias. No entanto, um dos obstáculos mais difíceis de ser transposto por estes micro e pequenos empreendedores que em grande parte exercem atividades informais, é a carência de recursos financeiros, consolidada pelo racionamento de crédito para a população de baixa renda. Os pequenos empreendedores do setor informal são excluídos do mercado de crédito pelas instituições bancárias e financeiras, por serem considerados não bancáveis, ou seja, não possuem colateral (CACCIAMALLI, 2005).

A partir desta perspectiva negócios do terceiro setor voltados a base da pirâmide social surgem como oportunidades de fomento a ascensão social. Neste sentido, questões relacionadas à microfinanças vêm despertando interesse de governantes e estudiosos do mundo inteiro, pois esta tem sido considerada uma ferramenta-chave no combate à pobreza e na promoção do desenvolvimento sustentável (ROODMAN, 2012; YUNUS, 2007).

A aplicação de microfinanças de maneira mais prática e de melhor compreensão se encontra efetivamente nas operações de microcrédito, realizadas por instituições financeiras representadas principalmente por Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), bancos comunitários, organizações não governamentais (ONG) e cooperativas de microcrédito, que realizam empréstimos a micro e pequenos empreendedores formais ou informais.

Em nosso país a maioria das operações de microcrédito datam de iniciativas recentes, com um crescimento significativo apenas nas duas últimas décadas, porém o microcrédito tem se apresentado desde a década de 1970 como uma nova perspectiva para combater a pobreza por meio da assistência financeira e conseqüentemente promoção do empreendedorismo.

Com o crescimento considerável das instituições atuantes no setor de microcrédito, nos últimos anos surge a necessidade de monitorar o desempenho alçado por elas, utilizando não somente indicadores financeiros. Portanto, destaca-se a atenção dada a performance social deste tipo de instituição. Considerando tal necessidade, as instituições The Microfinance Information Exchange (THE MIX) e The Social Performance Task Force (SPTF), representando o setor de microfinanças apontaram as principais dimensões que devem ser apreciadas para analisar a performance social de instituições de microfinanças. No entanto, percebe-se que os mecanismos para tanto ainda são complexos e exigem muito tempo de estudo e análise de dados para se alcançar algum resultado relevante que possa contribuir com as práticas das instituições.

Considerando o que foi exposto até o presente momento, definiu-se o seguinte problema que delineará o estudo: **Como avaliar a intervenção e os resultados da Imembuí Microfinanças no desenvolvimento socioeconômico de seus clientes?**

O estudo tem como objetivo geral: avaliar a intervenção da Imembuí Microfinanças, enquanto instituição comunitária de microcrédito, atuante no desenvolvimento socioeconômico de empreendedores do Estado do Rio Grande do Sul. E como objetivos específicos:

- Identificar se a intervenção da Instituição ocorre de maneira gradativa e positiva nos negócios e na vida dos clientes.
- Verificar se os clientes percebem alguma mudança nos negócios depois do acesso ao microcrédito

- Identificar se houveram melhorias no contexto geral da vida dos clientes depois do acesso ao microcrédito
- Conhecer aspectos a respeito da satisfação dos clientes com os serviços da Instituição.

Este estudo se justifica no âmbito prático, considerando as instituições do terceiro setor e as instituições financeiras tradicionais que tem o microcrédito como atividade fim, e a existência da necessidade de criar estruturas para monitorar seus resultados e por consequência seu impacto social, o que contribui também para comprovar o seu desempenho diante das instituições regulamentadoras, e ainda cooperar para atrair investidores. Portanto este comportamento não é apenas uma necessidade, ele demonstram uma atitude estratégica das instituições. É imprescindível que as instituições de microcrédito tenham conhecimento sobre a sua atuação, pois existe a obrigatoriedade, como em qualquer outra empresa de buscar melhorias relacionadas à sua atividade.

Deve-se ressaltar também a importância deste tipo de instituição, pois em inúmeros casos representa a oportunidade de sobrevivência de pequenos negócios em um mercado sempre complexo e competitivo. Geralmente os micro e pequenos empreendedores necessitam buscar alternativas para não serem extintos do mercado, em parte por pressões exercidas por grandes empresas que conseguem produzir em grande escala produtos que muitas vezes são produzidos de maneira artesanal e comercializados com custo maior pelo pequeno e micro produtor, artesão, comerciante, entre muitos outros tipos de atividades que resistem em grande parte na informalidade.

Portanto as instituições de microcrédito tem papel fundamental para aqueles que dela dependem. Se as Instituições de Microfinanças (IMF's) não cumprem com o seu compromisso social e não apoiam a atividade produtiva do seu público alvo, influenciando positivamente o seu ambiente institucional não teriam razão para sua existência. O que justifica a importância de se ter a performance social, onde se inclui as suas intervenções e resultados, de acordo com o propósito de microfinanças e do microcrédito.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção apresenta-se uma síntese da literatura, a conceituação de microcrédito, de microcrédito produtivo e orientado e uma breve explanação acerca da evolução de microfinanças e microcrédito no Brasil.

2.1 CONCEITUAÇÃO DE MICROCRÉDITO

O microcrédito pode ser conceitualizado como o crédito de menores montantes monetários concedido à população de baixa renda, onde o tratamento dado ao tomador é feito de acordo com as peculiaridades de cada cliente, sejam relativas ao seu negócio ou as possibilidades financeiras e de produtividade da sua família. As pessoas de baixa renda não devem ser excluídas do mercado financeiro, mas o acesso aos mecanismos de mercado deve ser realizado de maneira sustentável. Este é o papel do bom microcrédito (NERI, 2008).

O microcrédito tem um diferencial bastante significativo, ele proporciona um contato mais direto com o cliente, esta relação tende a ser mais duradoura e é baseada na confiança das instituições na sua clientela, por sua vez os clientes tendem a serem mais leais e fieis. Este relacionamento que se baseia muitas vezes em uma espécie de amizade com o cliente é alcançado por meio da atuação do chamado agente de microcrédito (NERI, 2008). A atuação do agente é fundamental, baseada em um contato mais pessoal, o que não é feito em instituições financeiras tradicionais.

Para Neri (2008), o agente se dirige aos clientes em potencial, divulga informações a respeito do microcrédito, esclarece dúvidas e faz o acompanhamento, desde o desembolso por parte da microfinanceira até o pagamento por parte do cliente.

Segundo Barone (2002), o microcrédito é a ação de conceder empréstimos de pequeno valor a pequenos empreendimentos informais e microempreendedores excluídos do sistema financeiro tradicional, muitas vezes por não terem garantias reais para oferecer, é um crédito destinado a atividade produtiva, para capital de giro, fixo, misto, investimento como um todo, fazendo uso de método específico.

Desta forma, se percebe que o microcrédito possui peculiaridades provenientes da metodologia utilizada, onde se busca o desenvolvimento do empreendedor, não apenas por meio do capital disponibilizado a ele, mas também devido à relação estabelecida entre instituição e cliente.

2.2. CONCEITUAÇÃO DE MICROCRÉDITO PRODUTIVO E ORIENTADO

O microcrédito produtivo e orientado busca aliar a inclusão financeira com a educação financeira, dois pontos que devem andar lado a lado, diminuindo os riscos, evitando perdas desnecessárias de recursos, bem como situações irreversíveis ocasionadas por tomadas de decisão equivocadas por parte do empreendedor. Sendo assim iremos ratificar a diferença existente entre microcrédito e microcrédito produtivo e orientado, conforme O Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO). O PNMPO, iniciativa do governo federal e instituído pela Lei no 11.110, de 25 de abril de 2005, define microcrédito produtivo orientado de acordo com o Art. 1º, § 3º:

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

- o atendimento ao empreendedor deve ser feito por pessoas treinadas para efetuar o levantamento socioeconômico e prestar orientação educativa sobre o planejamento do negócio, para definição das necessidades de crédito e de gestão voltadas para o desenvolvimento do empreendimento;
- o contato com o empreendedor deve ser mantido durante o período do contrato de crédito, visando ao seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica; e
- o valor e as condições do crédito devem ser definidos após a avaliação da atividade e da capacidade de endividamento do tomador final dos recursos, em estreita interlocução com este.

Em conformidade com as definições do PNMPO, o microcrédito produtivo e orientado propõe o atendimento e a orientação ao cliente, respeitando as necessidades do seu negócio, bem como a capacidade produtiva do empreendimento, tentando evitar o endividamento do cliente, para que ele tenha condições de retornar o empréstimo adquirido à instituição financiadora.

2.3 A EVOLUÇÃO DE MICROFINANÇAS E MICROCRÉDITO NO BRASIL

No Brasil, o desenvolvimento de iniciativas de microfinanças e microcrédito é recente, com um crescimento significativo apenas nas duas últimas décadas, mas o microcrédito tem se apresentado desde a década de 1970 como uma nova perspectiva para combater a pobreza por meio da inclusão e assistência financeira, fomentando ações voltadas ao empreendedorismo.

O primeiro programa brasileiro de microcrédito foi resultado de uma iniciativa da Organização Internacional Accion, em parceria com entidades empresariais e instituições financeiras regionais, dando origem a União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações - UNO, em 1973, na capital pernambucana, a fim de proporcionar acesso ao crédito a micro empreendimentos populares, principalmente do setor informal.

Entretanto, somente a partir do final da década de 1990, a atividade de microcrédito expandiu-se no Brasil. De acordo com Matos, Macambira e Cacciamali, (2014) sumariamente, os principais fatores que contribuíram para essa primeira fase de expansão foram a regulamentação de novas figuras institucionais autorizadas a atuar na atividade de microcrédito, como as Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), criadas em 1999 e as Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCM), regulamentadas em 2001 pelo Banco Central, que são entidades financeiras com fins lucrativos que podem se capitalizar a partir da obtenção de recursos junto a instituições financeiras nacionais ou internacionais. Diferentemente das OSCIP's, estão sujeitas a diversas normas prudenciais, como requisito de capital mínimo, limites operacionais de capital, alavancagem e risco. Outro fator foi a implantação do Programa Crediamigo, pelo Banco do Nordeste do Brasil (BNB) em 1997. Programa que incorporou práticas de operacionalização típicas da atividade de microcrédito, como formação de grupos solidários e atendimento a empreendimentos informais, entre outros. Além destes dois fatores também deve-se considerar os aportes de recursos por parte do poder público às instituições de microcrédito, essencialmente pela atuação do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

As ações relacionadas à microfinanças, tem se expandido pelo país, tanto por iniciativa pública quanto pela iniciativa privada, governos estaduais, prefeituras, cooperativas, sindicatos, associações de comunidades pobres, entre outros órgãos que buscam de alguma forma colaborar com os mecanismos de combate a pobreza e a falta de oportunidades, de emprego e desenvolvimento dos indivíduos, das famílias e das comunidades como um todo.

No Estado do Rio Grande do Sul, destacamos o Programa Gaúcho de Microcrédito (PGM) que foi instituído, em parceria com o Governo do Estado, para disponibilizar aos micro e pequenos empreendedores linhas de crédito compatíveis com o perfil dos seus negócios. O programa está disposto no Decreto nº 48.164 de 15/07/2011. O objetivo do PGM é conceder financiamento para atender as necessidades financeiras (investimento e capital de giro) de atividades produtivas de pequeno porte, com vistas à sustentabilidade dos mesmos. O público alvo são os empreendedores, urbanos ou rurais, formais ou informais, individuais ou em grupo solidário (vinculados a uma política pública estadual ou municipal), com faturamento máximo de R\$ 120 mil/ano (PGM, 2016).

Portanto o PGM se apresenta como uma alternativa de crédito para pessoas físicas e jurídicas que desejam investir na sua atividade, seja ela de produção, comércio ou serviço, mas não tem acesso ao sistema bancário tradicional. O Banco Banrisul atua como um dos principais parceiros do programa (PGM, 2016).

Na Tabela 1 estão representados os resultados do estudo realizado pelo Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO), publicado no relatório gerencial no primeiro trimestre de 2015, compreendendo o período entre o primeiro semestre de 2013 e o primeiro semestre de 2014. Onde o estudo aponta um crescimento de 20% na oferta de microcrédito neste período. Os recursos ofertados chegaram a 6,45 bilhões de reais e o número de atendidos aumentou 19% e chegou a 4,7 milhões de pessoas. No Estado do Rio Grande do Sul foram realizados 17.889 contratos e emprestados mais de 53 milhões de reais no período.

Tabela 1 – Distribuição geográfica por estado das operações de microcrédito

UF	Contratos Realizados		Clientes Atendidos		Valores Concedidos	
AC	479	0,04%	945	0,08%	1.720.535,25	0,07%
AL	49.079	0,14%	49.635	4,22%	99.571.736,30	3,89%
AM	811	0,07%	1.230	0,10%	3.040.838,21	0,12%
AP	303	0,03%	281	0,02%	1.032.408,77	0,04%
BA	120.508	10,18%	119.690	10,17%	251.435.905,98	9,82%
CE	325.251	27,47%	326.526	27,74%	555.067.491,98	21,67%
DF	8.535	0,72%	6.896	0,59%	21.821.429,93	0,85%
ES	5.814	0,49%	5.232	0,44%	15.648.984,61	0,61%
GO	10.885	0,92%	8.995	0,76%	28.674.981,10	1,12%
MA	92.085	7,78%	95.855	8,14%	246.562.646,09	9,63%
MG	64.772	5,47%	62.120	5,28%	136.834.620,08	5,34%
MS	2.057	0,17%	1.983	0,17%	6.035.390,09	0,24%
MT	3.355	0,28%	3.207	0,27%	10.691.511,22	0,42%
PA	4.151	0,35%	9.954	0,85%	21.181.388,33	0,83%
PB	75.448	6,37%	75.433	6,41%	150.592.231,80	5,88%
PE	73.378	6,20%	73.417	6,24%	159.574.124,53	6,23%
PI	113.436	9,58%	116.630	9,91%	221.620.890,62	8,65%
PR	11.329	0,96%	10.165	0,86%	34.627.852,73	1,35%
RJ	18.407	1,55%	13.393	1,14%	53.232.185,73	2,08%
RN	57.128	4,82%	56.545	4,80%	117.852.507,32	4,60%
RO	1.045	0,09%	1.337	0,11%	3.346.309,21	0,13%
RR	257	0,02%	245	0,02%	707.606,76	0,03%
RS	17.889	1,51%	16.378	1,39%	53.455.016,59	2,09%
SC	22.290	1,88%	19.694	1,67%	106.193.149,76	4,15%
SE	46.901	3,96%	51.479	4,37%	106.963.599,89	4,18%
SP	57.788	4,88%	48.944	4,16%	151.173.183,43	5,90%
TO	789	0,07%	762	0,06%	2.283.524,95	0,09%
Total	1.184.170	100,00%	1.176.971	100,00%	2.560.942.051,26	100,00%

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego (2015).

Nota-se que os estados que mais realizaram contratos foram o Estado do Ceará, o Estado da Bahia, o Estado do Piauí e o Estado do Maranhão, para citar somente os quatro

mais significativos, demonstrando que a região nordeste foi a mais atuante no período em operações de microcrédito, seguida pela região sudeste, a segunda mais atuante. A região sul não está entre as mais expressivas, podendo existir muitos fatores que interferem nesta condição, o microcrédito na região sul, portanto pode representar grandes oportunidades de estudos e investimentos futuros.

3. PERFORMANCE SOCIAL DAS INSTITUIÇÕES DE MICROCRÉDITO

De acordo com Cordaid e Loon (2007) desde a sua existência o microcrédito é uma combinação de pensamentos comerciais e sociais, no entanto ao longo dos anos o principal foco foi a transparência financeira das operações. Segundo Hashemi (2007) a sustentabilidade financeira das instituições de microfinanças é essencial para a extensão de seus serviços a um público cada vez maior, no entanto, esta sozinha não é uma garantia de que os clientes serão influenciados positivamente.

Em relação a isto, estudos recentes baseiam-se na hipótese de que é possível avaliar e administrar os resultados no âmbito social das instituições, da mesma maneira como é realizada a avaliação do desempenho econômico-financeiro (ARAÚJO, 2012). Portanto, assim como indicadores financeiros são utilizados para avaliar os resultados, e orientar as decisões das instituições, no campo social, pode ser aplicado o mesmo posicionamento (PAWLAK; MATUL, 2004).

Foose e Greenberg (2008) destacam que com o amadurecimento e o crescimento das empresas do setor, há uma maior busca pela comprovação de que as raízes sociais de microfinanças não estão sendo abandonadas, e também da definição de quais são essas raízes sociais. Dois grupos principais estão contribuindo para essa demanda: os investidores sociais, que buscam a garantia de que seus investimentos estão gerando resultados; e as próprias instituições que muitas vezes reconhecem que não têm o conhecimento acerca do alcance dos objetivos sociais esperados.

Em resposta a necessidade do setor por informações sobre os resultados sociais, surge o conceito de performance social, que visa mensurar o êxito da instituição em relação à concretização de seus objetivos sociais.

Com a intenção de padronizar a diversidade de significados e definições de performance social, para que este possa ser compreendido por todos os stakeholders do setor microfinanceiro, o Social Performance Task Force, grupo de trabalho sobre a performance social, definiu o conceito como,

A performance social é a tradução efetiva dos objetivos sociais de uma instituição postos em prática em consonância com os valores sociais aceitos. Entre estes incluem atender de maneira sustentável um número crescente de pobres e excluídos, melhorar a qualidade e adequação dos serviços financeiros, melhorar as condições econômicas e sociais dos clientes e assegurar a responsabilidade social para os clientes, os funcionários e a comunidade que servem (HASHEMI, 2007, p. 3).

Esta noção, de fazer o bem, está na essência do microcrédito, e vai além do conceito de responsabilidade social, que se aplica a todos os setores econômicos e se refere à responsabilidade de uma organização para com o impacto de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente, através de comportamento transparente e ético (GENDRON, 2009).

Segundo Hashemi (2007) em outras palavras, a performance social está relacionada com a veracidade da publicidade do microcrédito, pois muitas pessoas, agências de cooperação, fundações e governos destinam dinheiro as atividades de microfinanças

convencidos que esta atividade ajuda a melhorar as condições de vida das pessoas de baixa renda.

As iniciativas para promover o desenvolvimento de ferramentas para medir e gerenciar a performance social começaram no início dos anos 2000, visando recuperar o atraso em relação aos relatórios financeiros, e oferecendo uma maneira de evitar o desvio da missão das instituições (COPESTAKE, 2007). Profissionais pioneiros, investidores e doadores, as próprias instituições de microcrédito e agências de rating desenvolveram metodologias para avaliação da performance social (ARAÚJO, 2012; BÉDÉCARRATS; ANGORA; LAPENU, 2009).

3.1. PROCESSO DE ANÁLISE DA PERFORMANCE SOCIAL

A partir do empenho das instituições de microcrédito e de todo o setor na avaliação e mensuração da performance social, surgiram vários indicadores e ferramentas para avaliar os resultados sociais. Os tópicos mais abordados nas metodologias que visam a avaliação da performance social são: o alcance social da instituição e o impacto socioeconômico sobre os clientes atendidos. Entre as abordagens existentes, muitas levam em consideração os aspectos referentes a esses dois tópicos (ARAÚJO 2012).

Segundo Zeller e Meyer (2002) o alcance pode ser entendido como o número total de pessoas atendidas pelos serviços financeiros, com destaque especial as pessoas da base da pirâmide social. O alcance considera, portanto o total de clientes servidos pela instituição e também o perfil socioeconômico destes clientes.

Por sua vez, as avaliações de impacto estão relacionadas a questões de causa e efeito. Tais avaliações buscam aferir as mudanças nos resultados que podem ser diretamente atribuídas à intervenção do programa em questão (GERTLER, 2000). Para Berguiga (2009) alguns dos critérios que são utilizados para a avaliação do impacto estão relacionados a melhorias na renda, consumo e condições gerais de vida do cliente.

Santos (2007) destaca que a avaliação de impacto é algo muito difícil e dispendioso de se realizar, principalmente devido à dificuldade metodológica em avaliar precisamente se as mudanças ocorridas na vida do cliente aconteceram em decorrência do acesso ao microcrédito. De acordo com Araújo (2012) para uma análise mais precisa seria necessário isolar as variáveis, pois outros fatores podem contribuir nas mudanças ocorridas, no entanto nem sempre é possível realizar esse processo.

4. METODOLOGIA

Visando atingir os objetivos propostos, esse trabalho é caracterizado como um estudo de caso de natureza descritiva de abordagem metodológica qualitativa. A entrevista aplicada foi elaborada com base em um estudo já validado por Araújo (2012), contendo 31 questões divididas em quatro categorias distintas: perfil dos entrevistados; informações sobre o negócio e acesso ao microcrédito; informações sobre o domicílio; informações sobre os empréstimos com a Imembuí Microfinanças, para uma amostra de 10 clientes previamente selecionados e incluindo as duas carteiras que a instituição trabalha, a carteira própria e a carteira Banrisul.

A aplicação do instrumento se deu entre os dias 26/04/2016 e 13/05/2016, sempre na parte da tarde. A seleção dos entrevistados foi baseada por sugestões dos agentes de crédito, do diretor geral e da diretora administrativa. Optou-se por este critério de seleção, para facilitar o contato e aceitação dos clientes a participar da pesquisa. Para o agendamento prévio da entrevista nomeou-se mais de 10 pessoas, que foram contatadas via telefone, pela agente

de crédito responsável pelos clientes da carteira escolhida, pelo diretor geral ou a diretora administrativa, para que o entrevistado tivesse certeza de que as acadêmicas eram mesmo da Instituição. Posteriormente ao contato, a entrevista foi aplicada na maioria dos casos no próprio local de trabalho do entrevistado, o que também proporcionou a comprovação da atividade e a proporção do negócio.

Ao total realizou-se 10 entrevistas, aplicadas de forma oral, o tempo total para as respostas foi em média 19 minutos e em poucos casos, os clientes interromperam a entrevista para esclarecimentos de perguntas que não foram bem compreendidas. Ressalta-se que os entrevistados tiveram todo o tempo que julgaram ser necessário para cada resposta. Ao final foram feitas as transcrições e a análise das entrevistas, construindo-se planilhas e gráficos de proporção com o auxílio dos softwares Microsoft Word 2010 e Microsoft Office Excel 2010.

5. ANÁLISE E DISCUSSÕES DO RESULTADO

Para a análise utilizou-se um método qualitativo para melhor compreensão das influências do microcrédito no desenvolvimento do negócio dos clientes, nas suas condições socioeconômicas e por conseguinte na vida das suas famílias, utilizando a percepção do cliente como condição elementar. O conteúdo será apresentado por meio das quatro categorias: perfil dos entrevistados, informações sobre o negócio e acesso ao microcrédito, informações sobre o domicílio e informações sobre empréstimo com a Imembuí Microfinanças. Para melhor elucidar o conteúdo algumas respostas foram dispostas em tabelas.

5.1. PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Esta categoria tem o objetivo de distinguir os clientes por nome, gênero, idade, estado civil, escolaridade, bairro de localização da atividade e moradia, bem como o tipo desta moradia, ressaltando que entre os 10 entrevistados apenas 3 não residiam no mesmo local onde trabalhavam, definindo assim, as características dos entrevistados. Estas informações estão dispostas no quadro 1 .

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Bairro	Moradia
E1	Fem.	40	Solteiro	Fund. Inc.	Pé-de-Plátano	Alugada
E2	Mas.	84	Casado	Analfabeto	Perpétuo Socorro	Própria
E3	Fem.	57	Casado	Fund. Inc.	Urlândia	Própria
E4	Mas.	40	Casado	Fund. Comp.	Nova Santa Marta	Própria
E5	Fem.	52	Casado	Fund. Inc.	Pinheiro Machado	Própria
E6	Mas.	39	Casado	Ens.M.Comp.	Centro	Alugada
E7	Mas.	40	Solteiro	Fund. Comp.	Centro	Própria
E8	Fem.	32	Casado	Ens.M.Comp.	Cerrito	Própria
E9	Mas.	61	Separado	Ens.M.Comp.	Salgado Filho	Própria
E10	Fem.	49	Casado	Fund. Inc.	Salgado Filho	Própria

Fonte: Dados da pesquisa.

5.2. INFORMAÇÕES SOBRE O NEGÓCIO E ACESSO AO MICROCRÉDITO

Nesta categoria os entrevistados foram questionados a respeito da sua atividade, situação jurídica atual, setor, administração do negócio, registros e controles financeiros, investimento dos lucros, melhorias percebidas no negócio depois do acesso ao microcrédito,

influências do microcrédito na vida do cliente, mudanças percebidas para a família depois do acesso ao microcrédito, em relação à renda familiar, condições de saúde, possibilidade de estudos, alimentação, poder aquisitivo e lazer, e se ocorreram melhorias de acordo com os elementos anteriormente descritos no contexto geral das suas vidas, bem como na vida da família, se estas melhorias eram percebidas e se segundo o ponto de vista deles relacionavam-se com o microcrédito. Ressalta-se que a análise considerou tanto aspectos da vida pessoal como profissional e no contexto geral dos seus negócios.

No Quadro 2, estão dispostas as informações a respeito da atividade, se esta era a principal atividade exercida pelo respondente, da situação jurídica atual e do setor, onde 6 respondentes declararam que estavam formalizados e 4 eram informais, a maioria atuava no setor de comércio.

Quadro 2 – Características dos negócios

Entrevistado	Atividade Principal	Formal	Setor
E1	Não	Informal	Comércio
E2	Sim	Informal	Comércio
E3	Sim	Formal	Comércio
E4	Sim	Formal	Comércio
E5	Sim	Formal	Serviço
E6	Sim	Informal	Serviço
E7	Sim	Formal	Serviço
E8	Sim	Formal	Comércio
E9	Sim	Formal	Comércio
E10	Sim	Informal	Comércio

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos controles financeiros e a noção percebida pelos respondentes a respeito da separação do dinheiro do negócio do dinheiro pessoal, onde apenas 1 respondente declarou possuir controles formais, mesmo assim a maioria dos entrevistados alegou fazer algum tipo de controle, como anotações de vendas escritas a mão em cadernos, 4 deles declararam não realizar nenhum tipo de controle, a maioria dos respondentes assumiu separar o dinheiro, 3 alegaram não separar o dinheiro e 2 deles não responderam exatamente o que foi perguntado. A tabela 2 traz algumas respostas dos entrevistados.

Tabela 2 – Controles financeiros e separação do dinheiro do negócio do dinheiro pessoal.

Questão 10	Como você considera a administração do seu negócio, você separa o dinheiro do negócio do dinheiro pessoal e realiza algum tipo de controles/registros nos negócios?
<p>E1: Não anoto nada, tudo na cabeça, todos os meus produtos que eu vendo eu já pego dinheiro no ato, ou para próxima semana, e já pago o que tenho que pagar.</p> <p>E6: Não separo o dinheiro exatamente, acabo não tendo noção ao certo de quanto eu ganho com a minha atividade.</p>	

E8: Separo o dinheiro, separo uma parte para comprar materiais para fazer as pizzas e outra parte pago contas.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Na questão sobre o investimento dos lucros, mais da metade afirmou investir no próprio negócio, 4 entrevistados declararam utilizar uma parte do dinheiro para pagar contas pessoais e outra parte para investir no negócio e também na aquisição de outros tipos de bens. Na tabela 3 estão dispostas algumas respostas para esta questão.

Tabela 3 – Investimento do lucro do seu negócio

Questão 11	Você investe o lucro do seu negócio principalmente em que?
E3:	Isso aí gente investe mais em benfeitorias, no próprio negócio, a gente aumenta o prédio, para alguma coisa que precisa, materiais, maquinários.
E7:	A gente investe no negócio, equipamentos (vídeo, áudio e som) e materiais. Também estamos comprando o nosso local aqui. Vamos terminar de pagar agora, levamos 5 anos pra pagar a loja aqui.
E10:	E pago minhas contas. Sobra, sobra, não sobra, mas dá pra controlar e ir levando.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Quanto à melhoria percebida no negócio depois do acesso, a maioria dos entrevistados afirmou que o negócio melhorou muito e os demais declararam que o negócio melhorou. Na tabela 4 estão dispostas algumas respostas obtidas a partir da questão de número 12.

Tabela 4 – Melhorias percebidas no negócio, depois do acesso ao microcrédito

Questão 12	Você avalia que seu negócio sofreu melhorias depois do acesso ao microcrédito? Que tipo de melhoria?
E3:	Olha eu posso dizer que foi 100%, faz uns 10 anos mais ou menos que eu sou cliente aqui, desde que eu comecei não parei mais, e eu ganhei muito no negócio lá, através deles.
E4:	Sim, foi aonde eu tive oportunidade de crescer. Eles me deram oportunidade, eu comecei com 3 mil reais de empréstimos com eles, aí eu paguei os 3 mil e fui pegando de novo. E assim foi indo sucessivamente. Até eu ficar nesse porte que eu estou hoje. Até hoje eles me dão suporte ainda. Eu preciso eu ligo para eles lá eles estão sempre me atendendo bem.
E6:	Sim, eu não tinha esse escritório aqui, eu acabava até perdendo cliente por isso, o meu escritório antigo era bem pequeno com uma mesinha velha, se eu te mostrasse tu nem ia acreditar.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Todos os clientes entrevistados afirmaram ter percebido a influência do microcrédito como sendo positiva em sua vida, portanto um fator de grande influência nas mudanças ocorridas na vida familiar. A renda da família melhorou e o aumento da renda é percebido, o que afeta também as condições de acesso a saúde, médicos, exames clínicos e remédios mais da metade alegaram ter mais acesso hoje do que antes. Do total, 4 entrevistados declararam que o microcrédito contribuiu muito para as condições gerais do negócio e da família e 6 alegaram ter contribuído. Na tabela 5 estão dispostas algumas respostas acerca das mudanças percebidas nas condições gerais que afetam a vida das famílias.

Tabela 5 – Mudanças percebidas na família

Questão 14	Avalie as mudanças em sua família nos seguintes aspectos percebidas depois do acesso ao microcrédito: a) renda familiar; b) condições de saúde; c) possibilidade de estudos; d) alimentação; e) capacidade de comprar roupas e calçados; f) lazer.
E2: Sim... a renda melhorou demais.	
E 8: Sim, a renda melhorou, a gente conseguiu se reorganizar.	
E10: Sim, melhorou. Tu vai num médico tu ganha a receita, mas precisa de dinheiro pra comprar a medicação.	
E7: Sim, a gente precisa ter roupas melhores, para atender na loja e os clientes. E nos eventos tem o uniforme todo preto.	
E5: Sábado por exemplo eu fui no Piá do Sul...tenho uma vida social bem boa.	
E8: Eu faço isso só nas férias da minha filha, vamos a praia e cinema, mas antes do microcrédito a gente não ia.	
E7: A gente faz de tudo, vai a praia, passeia, restaurante. Bem melhor do que antes.	
E9: Facilitou pra viagem, esse verão eu fui a Natal que era um sonho que eu tinha, fiquei 10 dias, foi um sonho.	

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Todos os entrevistados perceberam a melhora na condição financeira para adquirir roupas e calçados bem como para lazer, viagens, cinema, passeios e eventos culturais. Quando perguntados a respeito de outros fatores que poderiam ter influenciado na melhora das condições do seu negócio e da sua vida como um todo, 3 afirmaram existir outros fatores que contribuíram para isso, mas não acreditavam que tais fatores estariam relacionados com ações governamentais, e 7 declararam não perceber nenhum fator. Quanto à autoestima 6 entrevistados garantiram ter melhorado muito e 4 alegaram ter melhorado.

5.3 INFORMAÇÕES SOBRE O DOMICÍLIO

Esta categoria tratou a respeito das condições da residência dos clientes, se ocorreram mudanças no domicílio depois do acesso ao microcrédito, se houve possibilidade para adquirir móveis, eletrodomésticos entre outras melhorias. Sobre as condições gerais do domicílio, onde a maioria dos entrevistados afirmou ter melhorado muito e 3 deles afirmaram ter melhorado. No questão a respeito do poder aquisitivo para adquirir móveis e eletrodomésticos, 4 declararam ter melhorado muito e 6 garantiram ter percebido melhora. Nenhum respondente declarou não ter ocorrido nenhuma melhoria. Na tabela 6 estão transcritas algumas respostas obtidas a partir da questão de número 20.

Tabela 6 – Mudanças nas condições gerais do domicílio

Questão 20	Você considera que ocorreram mudanças na condição geral de seu domicílio, depois do acesso ao microcrédito? Quais?
E3: Sim modificamos bastante, olha para começar quando eu comecei lá eu comecei numa pecinha, era casa e o mercado junto, agora eu já estou com o mercado grande 129 m ² só de mercado, e em cima tem uns 130 m de residência, e eu me mudei para cima, porque antes era só na parte de baixo, era junto com o mercado, agora não. O mercado é em baixo e a gente mora em cima.	
E4: Sim, reformei toda ela, comprei os móveis tudo novo. Coisas que a gente não tinha.	
E8: Sim, afetou indiretamente, a gente estava reformando e quando eu peguei o primeiro microcrédito serviu pra terminar de pagar essa reforma aqui, que agente aumentou a nossa cozinha.	

Fonte: Elaborada pelas autoras.

5.4 INFORMAÇÕES SOBRE EMPRÉSTIMOS COM A IMEMBUÍ MICROFINANÇAS

Esta categoria versou a respeito de quantas vezes o cliente retirou empréstimo, qual o valor médio solicitado, em que foi investido o último microcrédito, se o mesmo recebeu alguma orientação financeira por parte da Instituição, sobre o atendimento recebido dos funcionários, acerca da avaliação na retirada de empréstimo, prazos para liberação do microcrédito, satisfação com o serviço, sugestões para melhorias no serviço e se o cliente possui financiamento com outras instituições financeiras.

Na tabela 7 estão transcritas determinadas respostas alcançadas com a questão de número 27, que abordou a avaliação da Instituição para a liberação do crédito para o proponente, onde o cliente deveria avaliar o tempo desde o pedido de empréstimo até a sua liberação, deve-se observar que existe uma análise prévia da atividade produtiva do proponente, a qual pode demandar de mais ou menos tempo para ser realizada de acordo com as peculiaridades de cada situação e de cada negócio, além disso é necessário respeitar os tramites necessários até o empréstimo ser liberado .

Tabela 7 – Avaliação do negócio do cliente para liberação do empréstimo

Questão 27	Você acredita que a avaliação da Imembuí Microfinanças para a liberação do microcrédito para o seu negócio foi adequada?
E1: Sim, para mim está bom, sim é correta, por exemplo tira hoje dia trinta tu paga.	
E3: É... sempre peço para capital de giro, nunca me negaram, graças a Deus, eu acho que sim (é adequada). Eu não tenho nada de queixa deles.	
E5: Para mim foi sempre tão fácil... porque, como eu falei tu tem um nome, já está acostumada, eles avaliam, eles olham o que tu faz, facilita. Mas quem facilita é você mesmo.	

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Observa-se que foram sugeridas melhorias no acompanhamento após a retirada de crédito e questões sobre a forma de cobrança, pois estes clientes tem muito orgulho dos resultados que alcançaram no negócio e na vida pessoal, por influência do microcrédito. Na tabela 8 estão dispostas algumas respostas obtidas com a questão de número 30.

Tabela 8 – Sugestões de melhoria do cliente para Instituição

Questão 30	Você teria alguma sugestão para a melhora do serviço da Imembuí Microfinanças? Qual?
E1: Eu acho que eles podiam ir nas casas das pessoas, por exemplo eu na minha casa, vendo tudo isso, eles podiam... ah vou lá fazer uma visita para minha cliente, ver como estão as vendas, ver se ela teve lucro, ter um acompanhamento mais direto, de três em três meses, ou seis, seria legal.	
E6: Eu acredito que eles deveriam fazer uma visita pós retirada de crédito, pra ver como o negócio da pessoa ficou, se ela usou mesmo o dinheiro para o negócio dela, porque eles só vão quando a gente faz o pedido e depois não vão mais. Tipo fiscalizar. Eu me sinto orgulhoso do meu negócio e gostaria que eles vissem isso.	
E8: A única coisa é cuidar mais os prazos da gente, já aconteceu de me cobrarem e eu não estava devendo. Tipo um dia depois do prazo. E o jeito de se desculpar poderia ter sido melhor.	

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Perguntados a respeito da frequência nas retiradas de crédito as respostas foram muito variadas, houve 1 cliente que retirou crédito apenas uma vez, mas segundo ele foi bastante positivo no seu negócio, pois o investimento trouxe resultados significativos e ele continuou utilizando serviços da instituição, como troca de cheques. Outro cliente retirou crédito mais de 20 vezes, mas a maioria das respostas ficaram entre 4 e 6 vezes, com prazos médios de parcelamento, em média 1 ano. Considerando que o prazo maior praticado pela Instituição é de 18 meses, e os valores variam entre o valor mínimo de R\$ 300,00 e o máximo de R\$ 15.000,00. O valor médio retirado pelo grupo analisado foi de R\$ 4.800,00 reais.

A respeito da aplicação do último microcrédito 8 clientes garantiram ter investido no negócio, a maioria deles investiu em capital de giro, outros em capital fixo, como maquinário, bem como houve quem investiu em ambos e 2 declararam ter aplicado em outros tipos de investimentos.

Quanto à orientação financeira 9 respondentes afirmaram nunca ter recebido alguma orientação nesse sentido da Instituição e 1 entrevistado declarou ter recebido algum tipo de orientação, dos 9 clientes que responderam a esta questão, 3 deles alegaram ter recebido proposta de orientação e por algum motivo recusaram.

Na tabela 9 estão dispostas algumas respostas obtidas com a questão de número 25, que tratou sobre orientação financeira recebida da Instituição, corroborando com o resultado exposto anteriormente.

Tabela 9 – Orientação financeira prestada pela Instituição

Questão 25	Você recebeu alguma orientação financeira da Imembuí Microfinanças?
	E3: Não sobre isso aí, não.
	E4: Eles pediram para analisar, só. Mas desde que eu comecei, eu comecei mais organizado.
	E5: Eu até nem sei se eu dei tempo deles me orientarem, porque eu estou sempre correndo.
	E7: Não. Eles ofereceram, mas eu que não quis.
	E10: Sim, a agente de crédito sempre me diz porque eu não faço um CNPJ, e o INSS é menos, eu pago como autônoma e dá em torno de R\$ 96,50. Ela sempre me orientou pra eu legalizar a minha situação. Eu não entendi bem, poderia ter mais orientação nessa parte.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Por meio da análise de todas as informações levantadas nas entrevistas, é possível visualizar que as influências do microcrédito na vida das pessoas são percebidas por elas de maneira clara. Conforme os aspectos avaliados na entrevista, o microcrédito possibilitou melhorias tanto na vida pessoal dos clientes quanto na vida profissional, especificamente nas condições do negócio, como, o acréscimo nas vendas e a retenção de clientes, pois a partir do melhoramento nas condições dos negócios, os entrevistados perceberam o aumento da preferência dos seus consumidores pelos seus produtos e serviços. Esta condição é uma das mais satisfatórias, segundo eles, quando se trata das melhorias e mudanças no contexto geral.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para os clientes entrevistados, a Imembuí Microfinanças e o microcrédito têm papel importante, não somente nos aspectos já mencionados, como também têm uma importância fundamental na sobrevivência dos negócios. As dificuldades para dar continuidade a atividade produtiva eram maiores antes do microcrédito, ou seja, o acesso ao crédito fortaleceu o

negócio. Outro ponto importante, foram as melhorias no domicílio e na infraestrutura do negócio, muito bem relatados pelos entrevistados, pois foram questões bem compreendidas por eles e obtiveram respostas bastante ricas em detalhes, sendo unânimes neste sentido. Desta forma a análise das entrevistas cumpriu com o propósito, que buscava identificar as influências do microcrédito não só no negócio dos clientes, mas também nas condições de vida das suas famílias.

As limitações encontradas foram em relação ao tempo despendido para a coleta de dados e a análise, mesmo assim foi possível coletar dados de clientes de oito bairros diferentes da cidade, no entanto o número reduzido de respondentes pode ser considerado também uma limitação do estudo, pois não podem ser feitas generalizações quanto aos resultados obtidos. Considerando que a Instituição possuía no período do estudo 1.716 clientes, distribuídos em mais de 20 cidades do estado.

Como sugestões para estudos futuros recomenda-se muita atenção com a estratégia e os métodos que auxiliam a coleta e análise de dados, onde é imprescindível que o pesquisador se atente para o tipo de resposta pretendida com o estudo. A análise da atuação das instituições que trabalham com microcrédito, das suas intervenções, dos seus resultados e outros estudos relativos à microfinanças são de grande valia para o terceiro setor e os negócios de impacto social em geral, por se encontrarem em desenvolvimento. Portanto as pesquisas neste âmbito são importantes para o bom desempenho das instituições e organizações atuantes neste campo.

Deve-se ressaltar também que a possibilidade de obter respostas diretamente dos clientes foi de grande relevância para as constatações, portanto os relatos transcritos foram o subsídio principal para a avaliação descrita. Onde é bastante claro, segundo a visão holística dos clientes a atuação de forma satisfatória da instituição, onde os clientes são influenciados de maneira positiva. Portanto a atuação da Imembuí Microfinanças atua de maneira a satisfazer os seus objetivos sociais e os propósitos de microfinanças e microcrédito.

Portanto foi possível por meio do estudo identificar que a intervenção da Instituição ocorre gradativamente e positivamente tanto nos negócios como na vida das famílias atingidas, os clientes percebem as melhorias e as mudanças ocorridas no contexto geral das suas vidas e dos seus negócios depois do acesso ao microcrédito. Foi possível identificar também a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela instituição, o que corrobora com o bom desempenho da mesma.

Referências

ARAÚJO, E. A. **Análise do desempenho financeiro e social das instituições de microcrédito brasileiras**. 2012. 336 p. Tese (Doutorado em Administração) Universidade Federal de Lavras. 2012. Disponível em: <<http://repositorio.ufla.br/jspui/handle/1/472>>. Acesso em: 03 abril.2016.

BARONE, M. **Introdução ao microcrédito**. Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002.

BRASIL. Lei n. 11.110 de 25 de abril de 2005. Institui o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/111110.htm> Acesso em: 15 mai. 2016.

BÉDÉCARRATS, F. R.; ANGORA W.; LAPENU C. Is Social Performance Profitable? The relationship between social and financial performance in microfinance. **MicroBanking Bulletin**, Washington, n.19, p.22-29, Dec. 2009.

BERGUIGA I. **Social Performance vs. Financial Performance of Microfinance Institutions**. Mimeo: East Paris University, 2009.

CACCIAMALI, M. C. As políticas ativas do mercado de trabalho no Mercosul. **Revista de Estudos Avançados**, v. 19, n.55, São Paulo: IEA, 2005.

COPESTAKE, J. Mainstreaming microfinance: social performance management or mission drift?. **World Development**, v. 35, n. 10, p. 1721-1738, 2007.

CORDAID.; LOON, M. V. **Managing the double bottom-line of microfinance**. The Hague, 2007. Disponível em: <<http://www.bibalex.org/Search4Dev/files/341910/175588.pdf>>. Acesso em: 12 mai. 2016.

FOOSE, L.; GREENBERG, A. The double bottom line: evaluating social performance in microfinance. **MicroBanking Bulletin**, Washington, v.1, n.17, p.12-16, Aut. 2008.

GENDRON C. **ISO 26000: Towards a Social Definition of Corporate Social Responsibility**, Chair of Social Responsibility and Sustainable Development. UQAM, 2009.

GERTLER, P. **Final Report: The Impact of PROGRESA on Health**. International Food Policy Research Institute, Washington, D.C., 2000.

HASHEMI, S. **Beyond good intentions: measuring the social performance of microfinance institutions**. Washington: CGAP/The World Bank Group. 2007. Disponível em: <<http://microfinancegateway.org>>. Acesso em: 06 abri. 2016.

MATOS, F.; MACAMBIRA, J.; CACCIAMALI, M. C. a **Atividade e a Política de microcrédito no Brasil: visões sobre sua evolução e futuros desafios**. IDT-USP: Fortaleza, 2014.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Relatório Gerencial do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado** do 1º trimestre de 2015 – 2014. Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br/pnmpo/>>. Acesso em: 04 mai. 2016.

NERI, M. **Microcrédito, o mistério nordestino e o Grameen brasileiro: perfil e performance dos clientes do crediamigo/ Marcelo Neri (org.)**. Rio de Janeiro, FGV, 2008.

PAWLAK, K.; MATUL, M. Realizing mission objectives: a promising approach to measuring the social performance management institutions. **Journal of Microfinance**, Provo, v.6, n.2, p.1-25, 2004.

PGM - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO GAÚCHO. Disponível em: <www.microcredito.rs.gov.br> Acesso em: 11 mai. 2016.

ROODMAN, D. **Due diligence: An impertinent inquiry into microfinance**. Washington, DC: Center for Global Development, 2012.

SANTOS, C.A. Análise de impactos socioeconômicos no microcrédito: dificuldades metodológicas e analíticas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.41, n.1, p.147-160, jan./fev. 2007.

YUNUS, M. **Banker to the poor: Micro-lending and the battle against poverty**. New York, NY: Public Affairs, 2007.

ZELLER, M.; MEYER, R. L. **The triangle of microfinance: financial sustainability, outreach, and impact**. Baltimore: Johns Hopkins University, 2002.