

Microcrédito Produtivo Orientado: um estudo sobre a orientação técnica fornecida aos tomadores de crédito em uma instituição microfinanceira

Rogério Sarkis da Costa (Educa+); Márcia Marisa Corrêa, (Educa+); Marlene do Carmo Campoi (Educa+);

rogerio.sarkissian@gmail.com

Faculdade Educamais (Educa+)

RESUMO

O presente trabalho teve por objetivo identificar as contribuições da orientação técnica decorrentes das operações de microcrédito produtivo orientado, à luz do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), oferecido por Organizações Sociais Civis de Interesse Público (OSCIPs) e tem por finalidade disponibilizar novos conhecimentos e proporcionar à sociedade informações que promovam e fortaleçam esta atividade. A pesquisa foi delineada como exploratória, visto o nível de desconhecimento sobre a temática estudada, utilizando abordagem qualitativa para a coleta de dados, por meio de entrevistas semidiretivas junto a duas diferentes fontes de informação: agente de crédito (10 casos) e tomador de crédito (10 casos), o que gerou aprofundamento e mais familiaridade com o tema de pesquisa. A OSCIP selecionada para origem dos casos está sediada no município de Santo André com atendimento pulverizado na região do Grande ABC e parte da cidade de São Paulo. Os achados do estudo revelam que a operação de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) estaria ocorrendo mais sob o formato de microcrédito produtivo acompanhado do que orientado, visto que a efetivação de uma orientação técnica necessitaria de um esforço adicional de preparação do agente de crédito, o que evidentemente impõem maior nível de investimento em treinamento. Contudo, a atuação do agente de crédito próxima ao tomador do crédito é fundamental para que a missão do microcrédito seja atingida, tanto quanto ao desempenho econômico-financeiro da instituição quanto ao seu desempenho social, visto ser o relacionamento agente de crédito-tomador de crédito o instrumento de construção da relação de confiança que parece sustentar esse desempenho.

Palavras-chave: Microfinanças. Microcrédito Produtivo Orientado. Agente de Crédito. Orientação Técnica.

1. INTRODUÇÃO

A mudança nos aspectos globais ocorridas no século XX exigiu um amplo processo de reestruturação produtiva e provocou o avanço do desemprego (MOLLO, s/d; BRUSCO *et al*, 1996; SABÓIA, 2001). Uma alternativa comum de garantir a permanência no mercado de trabalho foi a criação de micro unidade produtiva. Ainda nos tempos atuais, a economia nacional. Em 2020 foram abertas, 626.883 micro e pequenas empresas em todo o país. Desse

total, 535.126 eram microempresas (85%) e 91.757 (15%) eram empresas de pequeno porte (SEBRAE, 2021).

Com base em dados do governo federal, apurou-se que, no ano passado, o país criou 3,4 milhões de novas empresas, alta de 6% em comparação a 2019, apesar da pandemia de covid-19. Ao final de 2020, o saldo positivo no país foi de 2,3 milhões de empresas abertas, com destaque para microempreendedores individuais (MEI).

Ao mesmo tempo, esse segmento encontra barreiras impostas pelas instituições bancárias tradicionais por não apresentar garantias por elas exigidas gerando assim, impeditivos de acesso ao setor financeiro e principalmente a obtenção de crédito (NERI, 2009). Estas barreiras corroboram para a baixa produtividade desses microempreendimentos, de modo a impedir o efeito multiplicador da renda e o desenvolvimento econômico (ZOUAIN; BARONE, 2007).

Assim, as microfinanças e, de forma particular, o microcrédito produtivo orientado criado em 2005, surgem como mecanismos úteis para a prestação de serviços financeiros destinados a população de baixa renda e aos micronegócios excluídos do sistema financeiro tradicional, respectivamente.

Esta pesquisa objetivou identificar as contribuições para as atividades de gestão do negócio e para a formação do microempreendedor tomador do crédito, à luz dos objetivos previstos no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMO), oferecido em particular por Organizações Sociais Civis de Interesse Público (OSCIPs).

Registre-se que vários estudos foram realizados, no sentido de obter uma referência sobre a contribuição do MPO segundo os tomadores (MATOS *et al.*, 2012; SOARES, 2011; ZANCANELLA *et al.*, 2009; ANDREASSI, 2004; SILVA, 2007; DANTAS, 2014) e segundo os agentes de crédito (DE MOURA *et al.*, 2011; SANTOS, 2009), contudo em abordagens isoladas desses atores, o que fez emergir a inquietação acerca da análise comparativa das opiniões dos atores envolvidos na mesma operação crédito.

Essa temática impõe reconhecer a presença de um debate acerca da visão estratégica das instituições ofertantes de microcrédito, o qual explicita uma dualidade de perspectiva em termos de estratégia de atuação nesse ambiente do mercado de crédito. Segundo Ladgerwood (2006), a literatura internacional segue duas correntes bem distintas: i) a minimalista – possui uma visão mais econômica; o fornecimento de serviços busca alto nível de eficiência e

qualidade; o atendimento é de forma impessoal, segundo as regras do mercado e sem capacitação prévia dos tomadores; os esforços das organizações se concentram na recuperação de seus investimentos e na geração de recursos para auto-sustentabilidade. ii) a desenvolvimentista – busca combater problemas estruturais que levam à pobreza; seu agente de desenvolvimento social é responsável por conceder o crédito e também por acompanhar a evolução do micronegócio, auxiliar a educação financeira e a capacitação técnica do tomador; privilegia o caráter de política pública de cunho social.

No Brasil esta discussão também está presente quando a oferta de microcrédito é analisada a partir das operações de bancos comerciais e de organizações não governamentais de interesse público. A primeira estaria mais voltada por uma visão minimalista, enquanto a segunda estaria voltada mais para uma visão desenvolvimentista.

Portanto, estudar a contribuição da orientação técnica sobre o negócio e o microempreendedor impõe optar entre as duas correntes, o que nesse estudo deu-se na direção da abordagem desenvolvimentista.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico elencado aborda uma visão conceitual diferenciadora entre o acesso a microfinanças, microcrédito e microcrédito produtivo orientado, bem como as experiências brasileiras neste segmento microfinanceiro. Também apresenta alguns estudos realizados no campo do MPO, em duas visões: do agente ofertante de crédito e do tomador de recursos financeiros desta modalidade creditícia.

2.1. Microfinanças, microcrédito e microcrédito produtivo orientado

O acesso ao crédito para o microempresário, bem como para a população de baixa renda excluída do sistema financeiro tradicional encontra resistência nas agências bancárias deste sistema; este fato ocorre devido à informalidade, à falta de garantias reais e, muitas vezes, por seu solicitante estar restringido pelos órgãos de crédito (MACHADO, 2010).

Nesta situação, as instituições tradicionais também apresentam limitações como à dificuldade de avaliar o solicitante de crédito, apenas segundo seu perfil e histórico (KEMPSON, 2000).

Segundo Valério (2014), o público alvo das operações microfinanceiras é entendido como de alto risco e seus resultados são sazonais, por isso, investigar informações consistentes sobre o potencial do tomador e do microempreendimento em operações de pequeno valor encarece o custo dessa transação.

A falta de recursos traz um entrave para o desenvolvimento, conforme sugere Comim (2007), a pobreza provavelmente seja causada pela falta de acesso aos recursos financeiros, pois, para sanar seus problemas emergenciais, tal grupo excluído recorre a empréstimos de amigos, familiares e agiotas que, ao cobrarem caro por esses créditos, coloca-os em um ciclo vicioso, tampouco contribuem para a superação desta condição.

Sendo assim, as microfinanças surgem como mecanismo útil para este segmento excluído do sistema financeiro tradicional. “O Brasil representa um mercado significativo para as microfinanças, considerando o tamanho do país em termos físicos, econômicos e populacionais” (NICTER *et al.*, 2002, p. 9).

Segundo Parente (2002), as altas taxas inflacionárias, a tradição do crédito governamental dirigido e subsidiado para programas de caráter assistencialista, a legislação restrita, que condenava como usura toda ação concorrencial com as instituições financeiras convencionais foram os motivos que levaram o Brasil a adotar de forma tardia a microfinanças como ferramenta de redução da pobreza.

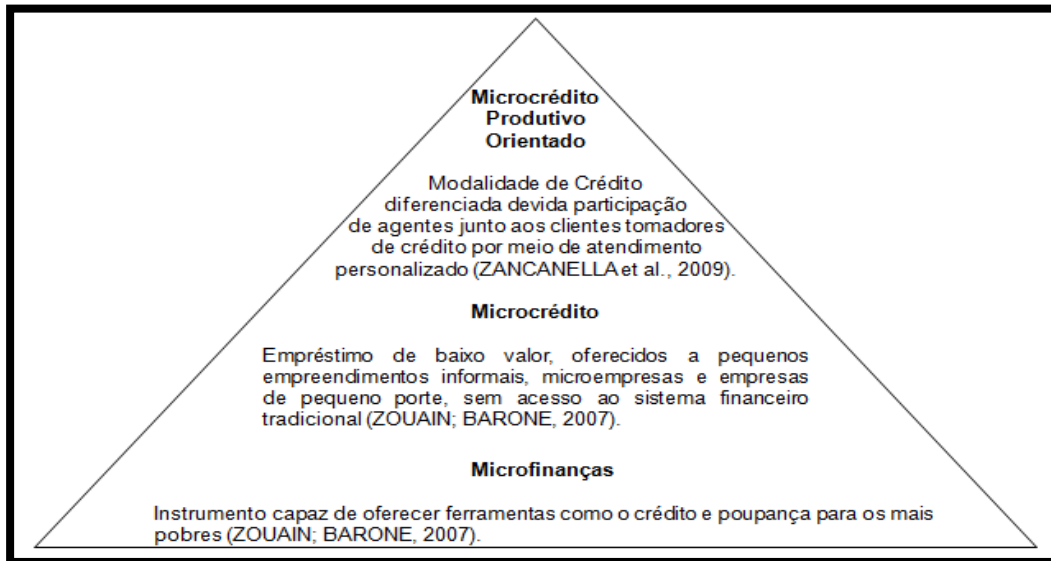
A participação do BNDES ocorreu apenas em 1996, quando disponibilizou recursos para as instituições de microcrédito nacionais por meio do Programa de Crédito Produtivo Popular (PCPP). Esses recursos foram empregados com o propósito de difundir o conceito de microcrédito e promover a formação da indústria de microfinanças no país (SILVA, 2014; MONZONI NETO, 2006).

Com o propósito de esclarecer as diferentes modalidades creditícias de pequeno valor é apresentada a Figura 1, que demonstra a missão destas modalidades em níveis.

Na medida em que o nível é elevado, os serviços oferecidos são mais específicos. O primeiro nível, chamado de Microfinanças, compreende os pequenos empréstimos para a população muito pobre, em combinação com outros serviços financeiros como poupança, treinamento, serviços de saúde e redes de apoio. No nível Microcrédito, o escopo está apenas em oferecer crédito ao desabastado e em estimular o empreendedorismo. Por fim, no nível Microcrédito Produtivo Orientado, a especificidade é ainda maior, pois evidencia exclusivamente o crédito

na micro e pequena atividade produtiva, com a exigência de orientação técnica ao tomador do recurso.

Figura 1. Especificidade da missão nos diferentes níveis de concessão de crédito de pequenos valores.



Fonte: Elaborado pelo autor a partir das abordagens de ZANCANELLA *et al.* (2009, p.9); ZOUAIN; BARONE (2007, p. 372-373).

Sela *et al.* (2006) explicam que o microcrédito surgiu como alternativa de crédito para pessoas físicas e jurídicas do setor formal e informal, que, por vários motivos, eram privadas do acesso ao sistema bancário tradicional. Ainda segundo os autores, o conceito de microcrédito nega algumas das principais características do sistema tradicional de crédito, pois não se fundamenta em garantias, solidez, patrimônio e tradição financeira do pleiteante, mas principalmente na análise sócio-econômica do cidadão/cliente (SELA *et al.*, 2006, p. 2).

2.2. Experiências brasileiras

A primeira experiência brasileira ocorreu em 1973, em Recife, através da União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações (UNO), uma organização não governamental, que, além da concessão de crédito, era especializada em microcrédito e em capacitação de trabalhadores com baixa renda do setor informal (MATOS *et al.*, 2012). Na década de 80, no

país, destacaram-se o Banco da Mulher e a rede de Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos (CEAPE). Nos anos 90, surgiram os Bancos do Povo, formalmente denominados como Fundo de Apoio ao Empreendimento Popular (FAEP), originários de parcerias entre as prefeituras municipais e os governos estaduais, os quais possibilitaram grande avanço para a difusão do microcrédito no Brasil (CORDEIRO *et al.*, 2006).

No ano 2005, o governo federal criou o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), cujo objetivo é o fortalecimento institucional e a disponibilização de recursos para programas de microcrédito. Surgiu com a importância de qualificar e distinguir o microcrédito concedido no país e se tornou o marco para o reconhecimento do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) como política pública de desenvolvimento socioeconômico (SOARES e SOBRINHO, 2008).

A definição legal de microcrédito produtivo orientado constante do artigo 1º, parágrafo 3º, incisos I e II da Lei 11.110/2005 registra que:

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

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

II - o contato com o tomador final dos recursos deve ser mantido durante o período do contrato, para acompanhamento e orientação, visando ao seu melhor aproveitamento e aplicação, bem como ao crescimento e sustentabilidade da atividade econômica; (...) (BRASIL, 2005).

Neste sentido, há um espaço de investigação acerca da contribuição da orientação técnica sobre o negócio e o microempreendedor, ou seja, se essa prática tem influenciado as condições de gestão do micronegócio, bem como a postura do microempreendedor. Pois de acordo com esta lei, não é descrita o quê e como será trabalhada esta atividade orientadora.

2.3. Estudos sobre o MPO

Ao longo de sua evolução, o microcrédito recebeu atenção especial dos estudiosos da área. Parece haver um consenso entre os autores de que a temática não está esgotada, devido à

intensidade com que o tema vem sendo trabalhado e pesquisado nos últimos tempos sob as óticas dos tomadores e dos agentes de crédito.

- Segundo os tomadores

Soares *et al.* (2011) identificaram nesta modalidade creditícia, um conjunto de procedimentos que contribui para melhora das condições de vida dos clientes tomadores de crédito: 1) alta eficácia do programa em aliviar as condições de pobreza dos seus clientes microempreendedores, devido às políticas de monitoramento coletivo; 2) os maiores retornos são extraídos para aqueles microempresários que possuem mais capital humano (educação), uma melhor estrutura organizacional e colaterais produtivos (ponto fixo); 3) Os empréstimos iniciais com prazos menores e com incentivos de renovações contínuas e ligeiramente crescentes produzem uma maior efetividade de alavancagem de renda dos clientes mais pobres; 4) Estratégia múltipla e parcerias com o setor público, por meio de políticas educacionais, estruturais e de apoio técnico favorecem o autossustento dos programas de microcrédito e dos seus clientes.

A modalidade contribuiu para o investimento em máquinas, equipamentos e instalações, proporcionou a conquista de novos clientes e melhoria no produto. Dessa forma destacou-se aumento nas vendas, conquista de novos clientes e evolução da renda familiar. Cabe reforçar os aspectos de mudanças nas vidas dos tomadores e seus familiares, entre eles a oportunidade de lazer, educação e saúde (RODRIGUES *et al.*, 2015; SANTOS, 2010; DANTAS 2014; ANDREASSI, 2004).

Sampaio (2014), ao realizar pesquisa nas cidades do Vale do Itajaí, Blumenau, Belém, Brasília, Fortaleza e Rio de Janeiro e Zancanella et al., (2009) na região de Viçosa em Minas Gerais demonstram as principais dificuldades encontradas pelos usuários de MPO: taxas de juros, burocracia, receio de se endividar, garantias para obter crédito e o valor reduzido das operações.

Segundo Silva (2007, p. 167):

“é preciso um incentivo para o planejamento da expansão do negócio que contemple o apoio de uma instituição microfinanceira, em um determinado tempo, ancorado por recursos de capital de giro e investimento, alternadamente, de acordo com as necessidades financeiras e de investimento

do negócio. Em razão disso, é preciso investir no tomador e gerar relacionamento de longo prazo para possibilitar atingir os objetivos da função social do microcrédito”

- Segundo os agentes

Mattei e da Silva (s/d) descrevem alguns aspectos destacados pelos agentes de crédito e percebem que estes estão mais ligados ao funcionamento dos negócios que aos aspectos pessoais dos tomadores. Os agentes entrevistados foram unânimes em destacar o aumento no faturamento do micronegócio como o aspecto mais importante; isso se explica pelas externalidades positivas que são geradas a partir do acesso ao MPO. Também destacaram como resultado a eliminação do nome desses clientes dos órgãos de restrições ao crédito, o aumento de consumo em geral, o empoderamento e cooperação comunitária.

DE MOURA (*et al.*, 2011), analisou a ética na tomada de decisão dos agentes de micro crédito, segundo os atores, os agentes de microcrédito lidam com situações complexas ao analisar o crédito de pessoas de mesmo perfil social e muitas vezes moradoras da mesma comunidade carente.

Registre-se que vários estudos foram realizados, no sentido de obter uma referência sobre a contribuição do MPO segundo os tomadores (MATOS *et al.*, 2012; SOARES, 2011; ZANCANELLA *et al.*, 2009; ANDREASSI, 2004; SILVA, 2007; DANTAS, 2014)

A figura do agente de crédito é criada com o objetivo de gerir risco, além de prestar atendimento ao tomador final, analisa os dados socioeconômicos dos clientes, orienta a gestão do negócio acompanhando sua evolução e visa ao melhor aproveitamento e aplicação dos recursos, para garantir o crescimento e a sustentabilidade da atividade econômica do tomador. (FEITOSA e MOURA, S/D; TOMELIN, 2003)

Segundo Barone *et al.* (2002), o agente deve ter uma postura de orientador, com linguagem e abordagem diferenciada, para conseguir transmitir as informações necessárias aos pequenos empreendedores, pois, segundo o SEBRAE (2015), os principais obstáculos enfrentados são decorrentes da falta de planejamento e má gestão da empresa.

Um dos papéis do agente de crédito é o de facilitador do processo, pois adiciona o elemento afetivo que sinaliza a presença de um processo de mudança atitudinal em favor da contratação da primeira operação de crédito (CAMPOMAR *et al.*, 2008). Sua atuação ocorre basicamente

em comunidades e bairros de periferia, vivenciando os problemas estruturais enfrentados pela sociedade, criando um relacionamento mais próximo e personalizado junto aos clientes (DE MOURA *et al.*, 2011).

Esta proximidade garante a fidelidade dos clientes com as instituições financeiras de microcrédito, o atendimento *in loco* se torna o principal elo do relacionamento entre o tomador de empréstimo e a empresa, de modo a garantir o pagamento e conseqüentemente a renovação do crédito, ao criar uma relação de confiança entre ambas as partes (FEITOSA e MOURA s/d; LEOCÁDIO *et al.*, 2010; BARONE *et al.*, 2002).

Para Campomar *et al.* (2008), a empatia do agente de crédito é percebida pelo tomador como “amigável” e “credível”, no sentido de que o agente dará o melhor encaminhamento sobre as condições ou bases da negociação e também o papel de “consultor” e “estimulador do negócio”, pois reforça a confiança na operação e contribui para que o microempreendedor supere os seus constrangimentos iniciais.

Este serviço de acompanhamento financeiro se mostra eficaz, conforme apresentam Leocádio *et al.* (2010), nas seguintes temáticas:

- i) Transmite ao cliente uma imagem de preocupação da instituição com o seu negócio, e não somente com o retorno financeiro que ela obterá através do empréstimo;
- ii) Reduz a inadimplência, com fornecimento de orientações técnicas aos tomadores;
- iii) O agente consegue constatar previamente necessidades de novos empréstimos para os clientes atuais.

3. METODOLOGIA

Ao buscar as respostas do problema investigado, segundo a abordagem de Richardson (1989), foi escolhida a pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa, justificada pela intenção de aprofundar o entendimento quanto às contribuições das operações de MPO para a gestão do negócio e para a formação do microempreendedor tomador do crédito, em conformidade com os objetivos previstos no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) - (fenômeno social), cujo propósito é o aprofundamento da atividade de orientação técnica dentro do ambiente de relacionamento entre agente de crédito e tomador do crédito – natureza, formato, contribuições, limitações (objeto estudado).

Na maioria dos casos, a pesquisa exploratória envolve, além de levantamentos bibliográficos, a aplicação de técnicas que aprofundem o tema de pesquisa, como, por exemplo, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado. Sendo assim, preliminarmente foram selecionadas 10 operações de MPO, distribuídas entre as localidades de atuação da entidade: Diadema (1 caso), Santo André (1 caso), Mauá (2 casos), Jardim Ângela (2 caso), Guaianazes (2 casos) e São Mateus (2 casos).

Buscou-se atuar principalmente na padronização das seguintes variáveis, para orientar a seleção das operações: i) Número de operações – os tomadores devem ter realizado no mínimo três operações e no máximo seis operações com a instituição; ii) Faixa de crédito da operação atual – os valores das últimas operações estão fixados entre R\$ 2.000,00 e R\$ 3.500,00; iii) Gênero – embora exista a predominância de mulheres tomadoras de recurso desta modalidade, o presente estudo optou por dividir igualmente os casos, ou seja, cinco tomadores de crédito do sexo masculino e cinco do sexo feminino; iv) Nível de instrução – até o Ensino Fundamental completo no momento da tomada da primeira operação.

Estas operações surgem a seleção pareada dos 20 atores diretamente envolvidos no evento foco do estudo – 10 tomadores de crédito e 10 agentes de crédito responsável pelo acompanhamento das operações de cada tomador, sem repetição do agente de crédito.

Os dados foram coletados a partir de entrevistas semidiretivas, orientadas por roteiros de temas similares para os dois grupos de atores (agente de crédito e tomador do crédito), visto que o ambiente da orientação técnica nas operações de MPO necessitava ser investigado segundo a opinião dos dois grupos de atores acerca dos mesmos temas.

Para o presente estudo foi selecionada a instituição Banco do Povo Crédito Solidário (BP-CS) no município de Santo André – SP. A escolha desta justifica-se pelo fato de ser o primeiro programa de microcrédito do estado de São Paulo. Criado por iniciativa do município de Santo André em 1997, suas atividades iniciaram em maio do ano seguinte.

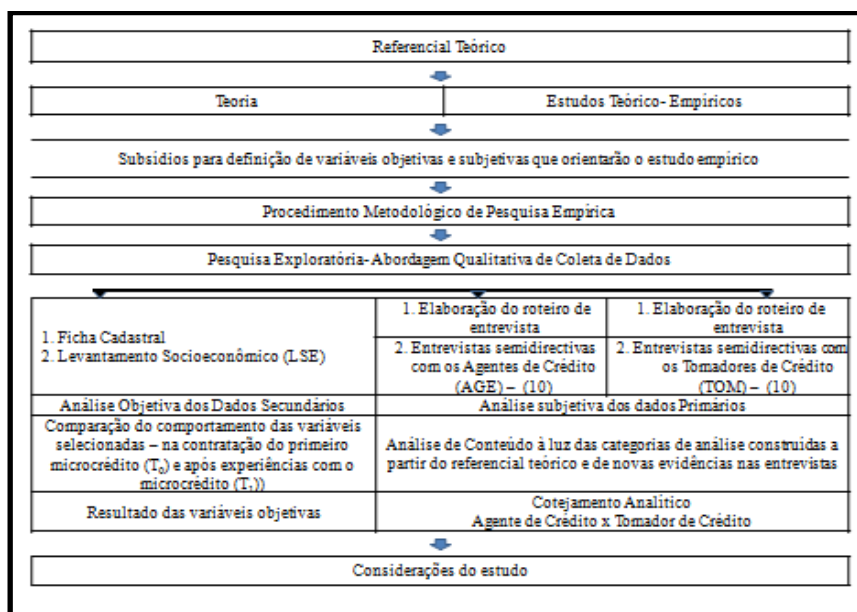
Conforme Mozzato; Grzybovski (2011, p.733) “há diferentes técnicas que podem ser utilizadas na execução de pesquisas diferenciadas, mas a análise de conteúdo consiste numa técnica de análise de dados que vem sendo utilizada com frequência nas pesquisas qualitativas no campo da administração”.

Nesse sentido, Chizzoti (2006, p.98 apud MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2001, p.734), em sua abordagem sobre análise de conteúdo, ressalta que o objetivo dessa técnica de análise é

“compreender criticamente os sentidos sãs comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

A figura a seguir é acrescentada a abordagem metodológica geral, os procedimentos metodológicos que orientaram a pesquisa empírica e se resumem em constituir subsídios para definição das variáveis subjetivas. A pesquisa exploratória envolve os atores (agente e tomador) criando subsídios para o cotejamento analítico.

Figura 2 – Procedimentos metodológicos desta pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor.

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo traz uma comparação entre as percepções descritas dos agentes de créditos e dos tomadores atendidos por eles. A proposta é verificar as manifestações dos dois atores envolvidos nas atividades de orientação técnica à luz do PNMPO.

4.1. Atividade de orientação à luz dos PNMPO

A entidade atende as propostas guiadas à luz do PNMPO nos três requisitos: i) oferece atendimento aos tomadores utilizando profissionais treinados para auxiliar o planejamento e a

gestão da atividade empresarial, mesmo que não haja necessidade de formação específica, o agente de crédito da instituição conta com aplicativo que possibilita calcular o nível de endividamento do proponente; ii) realiza o acompanhamento durante a vigência do contrato principalmente devida atuação constante na região do agente de crédito, o convívio na comunidade estreita os laços de relacionamento e o acompanhamento após a operação objetiva confirmar o real destino do recurso; iii) para a concessão do crédito realiza avaliação da capacidade de endividamento do tomador e também da atividade.

Contudo, os agentes de crédito compreendem a orientação técnica como instrução de melhorias na atividade e também na vida dos tomadores, mas não a veem como educação formal. Segundo o AGE2 “capacitar o cliente seria uma boa ideia, mas, não fazemos... damos apenas sugestões nos negócios e às vezes indicamos a realização de cursos no SEBRAE”.

Segundo os atores envolvidos nesta operação, a orientação técnica assemelha-se a uma sugestão/dica de melhoria para o micronegócio e microempreendedor. É fornecida segundo a observação e o conhecimento do agente de crédito, por meio de conversa: pessoal – quando o atendimento é individualizado (agente – tomador) – ocorre normalmente no local onde é exercida a atividade com aconselhamento específico ao microempreendedor; e usual – quando o atendimento é generalizado (agente – grupo solidário) – ocorre no posto de atendimento da entidade com aconselhamentos sobre a operacionalização e os procedimentos relativos à operação de MPO, da metodologia e condução do grupo solidário para corrigir eventuais desajustes.

A proposta do PNMPO não aponta quais atividades devem ser orientadas, porém, este estudo evidenciou três níveis de conteúdos abordados nas operações de MPO: o básico, o intermediário e o avançado.

- Nível 1 – básico

O primeiro nível ocorre nas primeiras operações, a orientação técnica oferecida enfatiza educar os tomadores a metodologia da entidade. A preocupação dos agentes de crédito é garantir o bom funcionamento das operações e a manutenção do tomador, utilizando ações esclarecedoras sobre: a importância na pontualidade dos pagamentos, a compreensão das normas e exigências estabelecidas pela entidade, o bom relacionamento entre os membros do

grupo solidário, as condições de endividamento do tomador e a destinação correta dos recursos emprestados.

Manifestação do agente (i)

“[...] oriento sobre a importância do comprometimento do grupo com o crédito” (AGE7).

“[...] nos primeiros créditos é importante conhecer a metodologia de pagamento e a evolução das operações” (AGE10).

Manifestação do tomador (i)

“Ele esclarece bem e explica como funcionam os pagamentos e tira nossas dúvidas... sempre nos orientou a ficarmos atentos aos pagamentos (TOM7).

“[...] explica tudo sobre o empréstimo... essa orientação é sobre o pagamento... orienta-nos a agir caso ocorra atraso no pagamento (TOM10).

Estes aspectos corroboram com Leocádio *et al.*, (2010), pois são aconselhamentos realizados pelos agentes de forma explicativa e atenciosa, assim, transmite uma imagem de preocupação com as condições do tomador e da atividade e não apenas com o retorno financeiro da entidade, embora esta ação contribua para redução da inadimplência nas operações de MPO.

- Nível 2 - intermediário

Após o condicionamento do tomador aos moldes da operação, o agente de crédito avança para o segundo nível de orientação. Nele ocorrem aconselhamentos sobre os aspectos da administração operacional e do controle da atividade, visando aprimorar as informações financeiras e patrimoniais dos clientes e garantir uma melhor avaliação nas próximas operações.

Parte dos agentes de crédito entrevistados evidencia que a falta de conhecimento técnico e administrativo é relevante entre os microempreendedores atendidos pelo MPO e a fragilidade de administração dificulta a análise de concessão do crédito para atender ao levantamento socioeconômico (LSE), em função da escassez de informações sobre o negócio conforme relatos a seguir.

Manifestação do agente (i)

“[...] o tomador tem grande dificuldade de anotar as coisas que compra e vende, não faz nenhum controle e isso é muito importante até na hora do levantamento socioeconômico, muitos exercem suas atividades na própria residência e suas despesas pessoais

Manifestação do tomador (i)

“[...] pediu para melhorar meu controle dos gastos e recebimentos, também me deu idéia de usar o espaço para vender produtos femininos” (TOM9).

normalmente são contabilizadas juntamente com o microempreendimento” (AGE9).

“[...] os dados que eles nos informam nos primeiros empréstimos apenas servem como base, porque não anotam nada sobre suas compras, vendas ou estoque. Depois de um tempo vamos orientando a registrar essas informações, porque isso facilita o monitoramento de todos e a análise dos créditos futuros” (AGE10).

“[...] ela me orientou a utilizar o dinheiro para investir no comércio e não, o gastar para pagar contas... disse para eu controlar minhas vendas em um caderno ou bloco” (TOM10).

A dificuldade dos agentes de crédito em adquirir informações consistentes para análise da operação evidenciada neste, contraria parcialmente o estudo de BARONE *et al.*, (2002) ao demonstrar a escassez de informações da atividade.

Também está presente neste nível sugestões de melhoria e aquisição de novos produtos, principalmente devido o discurso utilizado pela entidade que apregoa o constante investimento em mercadorias e aumento do portfólio de produtos. Este fato corrobora com Feitosa e Moura (s/d); Tomelin (2003) e Silva (2007), pois o atendimento ao tomador final visa a orientação na gestão do negócio e o acompanhamento de sua evolução visando o melhor aproveitamento e aplicação dos recursos para garantir o crescimento, a sustentabilidade da atividade e a real necessidade de crédito do tomador.

- Nível 3 - avançado

Por fim, o último nível abarca as orientações estruturais do micronegócio, são aspectos percebidos durante as visitas técnicas realizadas pelo agente de crédito, que ao encontrar situações desfavoráveis recomenda o aperfeiçoamento. Estes aspectos envolvem as condições físicas e de aparência do estabelecimento, além dos equipamentos e instalações conforme descritos por Rodrigues *et al.* (2015); Santos (2010) e Dantas (2014).

Conforme mencionado anteriormente, o presente estudo limitou-se em selecionar os tomadores com relacionamento médio próximo a um ano e meio, a grande maioria encontra-se na terceira operação de crédito, sendo assim, identificar as contribuições da orientação técnica na gestão se tornou ímprobo.

Desta forma, as orientações avançadas foram descritas apenas pelos agentes de crédito e não foram integrados os resultados gerados sob a percepção dos tomadores, portanto não estão inclusos neste estudo.

Esta reflexão é apresentada segundo a opinião do AGE1 “as atividades sempre podem melhorar e acredito que com o passar do tempo serão colocadas em prática as nossas orientações, pois está muito cedo”.

Sendo assim, a orientação técnica avançará em direção a novos procedimentos na medida do estreitamento dos laços de relacionamento com o tomador, conforme justificado pelos agentes de crédito:

“O relacionamento nos dá a liberdade para orientar ou sugerir algo. Caso o cliente seja novo pode sentir-se incomodado com alguma sugestão” (AGE5).

“[...] não devemos dar dicas no começo, pois eles pensam: Fui ao banco ontem e hoje já quer dar palpite no meu estabelecimento? Quem ela é para isso? Então, vou criar primeiro um relacionamento, mas não será da noite para o dia” (AGE10).

Contudo, no conjunto de manifestações, não foi evidenciado a prática de orientação técnica neste nível. As orientações apontam apenas para a pertinência de mudança de ponto, para a busca de produtos com menor custo, para a prática de registros das despesas e dos recebimentos.

Entretanto, este quadro pode ser diferenciado de outros casos característicos de operações em que o tomador de crédito apresenta pelo menos seis tomadas de crédito. Conforme os entrevistados “o grau de relacionamento ocorre ao longo do tempo, do sexto empréstimo em diante. Até lá já adquirimos liberdade para exigir mais um do outro, ou seja, o agente do tomador e o tomador do agente” (AGE5).

As manifestações a seguir ratificam observações anteriormente apresentadas acerca do ambiente de orientação técnica nas contratações de MPO.

“Tem aquela atividade ambulante em que o empreendedor almeja locar um espaço, mas deverá ver se realmente compensa... eles se comparam muito com o comércio do vizinho, não entende o porquê ele vende mais barato e colocam o mesmo preço, mas na verdade ela não paga aluguel ou possui despesas menores, então oriento a mudar de produto e procurar mercadorias com menor custo para melhorar sua margem de lucro” (AGE3).

“Essa é a grande sacada do agente de crédito fornecer dicas para ir melhorando porque eles não têm a visão de fora... comprar uniforme, pintar o ambiente pra ficar bonito” (AGE10).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A orientação técnica oferecida nas operações de MPO da entidade pesquisada ocorre sob a autonomia do agente de crédito, embasada pelo seu relacionamento social com o tomador do recurso, ou seja, não é uma atividade formalizada pela instituição de microcrédito.

Neste sentido, as ocorrências de orientação técnica identificadas, sejam na prospecção do cliente/concessão do crédito, sejam no acompanhamento da atividade durante a vigência do contrato, embora estejam inseridas no escopo das orientações de PNMPO, são voluntárias ou mesmo declaradas no nível de sugestão/aconselhamento, em função da incipiente formalização dessas práticas.

O papel do agente de crédito é multidimensional, permeando tanto a dimensão técnica profissional, quanto a dimensão pessoal do ambiente do tomador do crédito. Assim, entre os principais achados, verificou-se que o agente de crédito é um ator fundamental para o sucesso da operação e expansão do MPO, na medida em que o tomador percebe esse agente como um indivíduo confiável, que auxilia por meio de sugestões de melhorias para o micronegócio e da atuação profissional do microempreendedor, bem como que o assiste em momentos de dificuldades pessoais.

Diante da ausência de um processo de formação técnica e procedimentos formais de atuação em campo, o agente de crédito parece constituir elemento promissor para a expansão das operações de microcrédito junto à população de baixa renda. Essa expansão é permeada por um processo de orientação que ocorre naturalmente no decorrer do relacionamento entre o agente de crédito e o potencial tomador/efetivo cliente, por meio de três níveis de orientações: básica, intermediária e avançada.

Registre-se também que os resultados obtidos alimentam um aprendizado relativo às abordagens desenvolvimentista e minimalista, em relação à atuação do agente de crédito.

Sendo assim o estudo revelou que o agente de crédito constitui-se em agente facilitador e construtor das operações de microcrédito, na medida em que o seu relacionamento muito próximo ao tomador ou mesmo ao ambiente familiar vinculado a este micronegócio consolida uma relação de confiança que contribui para sustentabilidade do processo.

Os achados do estudo revelam que a operação de MPO ocorre no formato de microcrédito produtivo acompanhado, visto que a efetivação de uma orientação técnica necessita de um esforço adicional de preparação do agente de crédito, o que evidentemente impõe maior nível de investimento em treinamento.

Contudo esses resultados devem ser tomados como exploratórios, seja pelo tipo de pesquisa realizada, seja pela opção em concentrar os atores da operação de MPO em uma entidade especificamente. Portanto devem ser tomados como hipóteses para novos estudos. Adicionalmente, outras sugestões de estudos são cabíveis como ampliações para outros perfis, por exemplo, como tomadores com maior tempo de experiência nas operações de microcrédito, tomadores de níveis de escolaridade mais elevados, estudo comparativo entre empreendedores do gênero masculino e empreendedores do gênero feminino, contribuições das operações de MPO no relacionamento dos micronegócios com o entorno, a ampliação do número de entidades analisadas concomitantemente e também novos estudos de natureza quantitativa.

REFERÊNCIAS

ANDREASSI, T. **Impactos do microcrédito junto ao empreendedor de pequenos negócios**: o caso do Bancri/SC. Rev. Administração em Diálogo, São Paulo, nº 6, 2004, pp. 75-85.

CAMPOMAR, Marcos Cortez; ROMEIRO, Maria do Carmo; PREARO, Leandro Campi. **UMA PROPOSIÇÃO DE COMPOSTO DE MARKETING PARA MICROCRÉDITO, UTILIZANDO DADOS DE PESQUISA JUNTO A MICROEMPREENDEDORES DE MAIS BAIXA RENDA: UM RELATO DE CASO**. Gestão & Regionalidade - Vol. 24 - Nº 69 - jan-abr/2008

CORDEIRO, Luciana Maria Costa *et al.* Os impactos do microcrédito sobre a geração de emprego e renda na região norte de Minas Gerais. In: XII Seminário sobre economia Mineira. Diamantina, 2006.

DANTAS, Josivânia Oliveira. **A importância do Microcrédito Produtivo Orientado para as microempresas informacionais: um estudo de campo na cidade de Patos**. 2014.

DE MOURA, Maurício José Serpa Barros et al. Uma análise dos fatores que afetam o comportamento ético dos agentes de microcrédito. **BBR-Brazilian Business Review**, v. 8, n. 1, p. 1-27, 2011.

LADGERWOOD, Joana. White, V. et alii. Transforming microfinance institutions – Providing full service to the poor. Washington DC, The World Bank, 2006.

LEOCÁDIO, A. L.; PRADO, K. P. L. A.; PARENTE, E. S. Relacionamento com consumidor de baixa renda nas instituições financeiras de microcrédito e fomento. Rio de Janeiro: FGV/EAESP, 2010.

MATOS, Ingrid Mazza; TEIXEIRA, Terezinha Cristina Rodrigues; RAMOS, Roberto Rodrigues; OLIVEIRA, Thiago de Brito; e BRANDÃO, Wanderberg Alves. **A política de Microcrédito como geradora de emprego e renda: um estudo do CrediAmigo no Cariri**. XV SEMEAD Seminario em ADM outubro de 2012 ISSN 2177-3866.

MOLLO, Maria de Lourdes Rollemberg. GLOBALIZAÇÃO DA ECONOMIA, EXCLUSÃO SOCIAL E INSTABILIDADE.

NERI, M. C. Microseguros: risco de renda, seguro social ea demanda por seguro privado pela população de baixa renda. **Escola Nacional de Seguros (Funenseg) e Centro de Políticas Sociais**. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2009.

SANTOS, G.L. **A Importância do Microcrédito para os Empreendedores**: Um Estudo com os Grupos Solidários de Fortaleza /CE. UFRN, 2010.

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). **Panorama das MPEs paulistas**. São Paulo: SEBRAE, 2020.

ZOAIN, Deborah Moraes; BARONE, Francisco Marcelo. **Excertos sobre política pública de acesso ao crédito como ferramenta de combate à pobreza e inclusão social: o microcrédito na era FHC**. Rio de Janeiro: RAP, 2007.