

Área: Sustentabilidade | Tema: Desenvolvimento Econômico, Social e Ambiental

## INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS E PERFORMANCE SOCIAL: UM ESTUDO DE CASO

### MICROFINANCE INSTITUTIONS AND SOCIAL PERFORMANCE: A CASE STUDY

Diéssica De Oliveira Dias, Carina Dos Santos e Lúcia Rejane Da Rosa Gama Madruga

#### RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar a performance social de uma instituição de microfinanças. Para tanto foi adotado o método de estudo de caso e os dados foram coletados mediante análise documental, observação sistemática e entrevistas semiestruturadas. A performance social da instituição foi analisada mediante cinco dimensões: propósito, atividades e sistemas internos, produtos, efeitos diretos e impactos. Os resultados obtidos revelaram que os processos da instituição estão adequados para o alcance de seus objetivos sociais, no entanto foi possível concluir que faltam mecanismos para monitorar o alcance destes objetivos. Além disso, foi possível perceber que os efeitos diretos percebidos pelos clientes da instituição demonstram a existência de impactos positivos decorrentes do acesso ao microcrédito.

**Palavras-Chave:** microfinanças, microcrédito, performance social.

#### ABSTRACT

This study aims to analyze the social performance of a microcredit institution. For that, the case study method was adopted and data were collected through documentary analysis, systematic observation and semi-structured interviews. The social performance of the institution was evaluated through five dimensions: purpose, activities and internal systems, products, direct effects and impacts. The results showed that the institution's processes are adequate to reach its social objectives, however, it was possible to conclude that mechanisms are lacking to monitor the achievement of these objectives. In addition, it was possible to perceive that the direct effects perceived by the institution's clients demonstrate the existence of positive impacts resulting from access to microcredit.

**Keywords:** microfinance, microcredit, social performance.

**Eixo Temático: Sustentabilidade**

**INSTITUIÇÕES DE MICROFINANÇAS E PERFORMANCE SOCIAL:  
UM ESTUDO DE CASO**

**MICROFINANCE INSTITUTIONS AND SOCIAL PERFORMANCE:  
A CASE STUDY**

**RESUMO**

O presente estudo tem por objetivo analisar a performance social de uma instituição de microfinanças. Para tanto foi adotado o método de estudo de caso e os dados foram coletados por meio de análise documental, observação sistemática e entrevistas semiestruturadas. A performance social da instituição foi analisada mediante cinco dimensões: propósito, atividades e sistemas internos, produtos, efeitos diretos e impactos. Os resultados obtidos revelaram que os processos da instituição estão adequados para o alcance de seus objetivos sociais, no entanto a instituição não possui mecanismos para monitorar o alcance destes objetivos. Além disso, foi possível constatar que os efeitos diretos percebidos pelos clientes da instituição demonstram a existência de impactos positivos decorrentes do acesso ao microcrédito.

**Palavras-chave:** microfinanças, microcrédito, performance social.

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the social performance of a microcredit institution. For that, the case study method was adopted and data were collected through documentary analysis, systematic observation and semi-structured interviews. The social performance of the institution was evaluated through five dimensions: purpose, activities and internal systems, products, direct effects and impacts. The results showed that the institution's processes are adequate to reach its social objectives, however, it was possible to conclude that mechanisms are lacking to monitor the achievement of these objectives. In addition, it was possible to perceive that the direct effects perceived by the institution's clients demonstrate the existence of positive impacts resulting from access to microcredit.

**Keywords:** microfinance, microcredit, social performance.

## 1 INTRODUÇÃO

Fenômenos como a falta de emprego, de oportunidades de desenvolvimento econômico e o racionamento de crédito para a população de baixa renda, fazem parte da realidade de diversos países. Neste sentido, questões relacionadas às 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 (YUNUS, 2007; ROODMAN, 2012). Microfinança, sucintamente pode ser conceitualizada como o *design* e o oferecimento de serviços financeiros às populações de baixa renda (KHAVUL, 2010).

Dentre os serviços de microfinanças, o microcrédito pode ser considerado a sua atividade principal (SOARES; MELO SOBRINHO, 2008). Serviço que consiste na concessão de empréstimos de pequeno valor a microempreendedores ou membros da economia informal, de baixa renda normalmente excluídos dos sistemas formais de crédito, com o objetivo de potencializar o desenvolvimento de pequenos negócios (MARCONATTO; CRUZ; PEDROZO, 2016).

Embora agrupadas simplesmente como instituições de microfinanças, as organizações que prestam estes tipos de serviços financeiros são diversas. Elas variam de organizações não governamentais (ONGs), agências de desenvolvimento rural, bancos públicos e privados, cooperativas de crédito, dentre outros modelos (ARMENDARIZ; MORDUCH, 2010). Estas instituições têm a função de oferecer a um número crescente de indivíduos de baixa renda um conjunto de serviços financeiros de baixo custo, com o objetivo de melhorar as condições de vida de suas famílias (ADITTO; GAN; NARTEA, 2014).

A multiplicação de experiências bem sucedidas demonstrou que é possível atender os indivíduos que até então não tinham acesso aos bancos (DIAS; PSICO, 2008). Portanto é relevante entender cada vez mais a importância e a penetrabilidade das instituições de microcrédito no incremento da qualidade de vida e na geração de renda nas comunidades atendidas por esse tipo de programa (VIEIRA; BARBOSA, 2017).

Neste sentido, o presente estudo tem como objetivo geral analisar a performance social de uma instituição comunitária de crédito. Para tanto serão avaliadas cinco dimensões: o propósito da instituição, as atividades e sistemas internos, os produtos, os efeitos diretos e os impactos da instituição.

Desta forma este estudo se justifica no âmbito prático, considerando as instituições que tem o microcrédito como atividade fim, e a necessidade de criar estruturas para avaliar seus resultados e por consequência o impacto social causado. O que contribui também para comprovar o desempenho diante das instituições regulamentadoras, e ainda cooperar para atrair investidores. É importante ressaltar que os investidores socialmente interessados buscam avaliar essas instituições, visto que se preocupam que o crédito seja utilizado de forma adequada (LOUIS; SERET; BAESENS, 2013). No âmbito teórico este estudo torna-se pertinente devido as dificuldades metodológicas existentes na avaliação da performance social (LEITE, 2017), contribuindo então para o entendimento do tema, mediante um estudo prático.

Para tanto, esta pesquisa está estruturada em seis tópicos. No primeiro item foi apresentada a introdução, abordando uma breve contextualização do tema proposto. No segundo tópico aborda-se o referencial teórico a partir do qual o presente trabalho esta estruturado. Nos itens seguintes aborda-se o método de pesquisa, apresentam-se os resultados do estudo, e, por fim, destacam-se as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para responder aos objetivos propostos, o referencial teórico apresenta os conceitos

que fundamentam este estudo, para tanto se expõe uma breve revisão sobre microfinanças e microcrédito e posteriormente apresentam-se questões relacionadas à performance social.

## 2.1 MICROFINANÇAS E MICROCRÉDITO

A microfinança tem se mostrado uma alternativa viável para incluir no mercado financeiro aqueles que não são vistos como clientes potenciais por instituições financeiras tradicionais, pois para elas, estes clientes são incapazes de proporcionar retorno financeiro ao ponto de obterem aceitação e atendimento (KHAVUL, 2010).

O conceito de microfinanças é compreendido por muitos autores como uma composição de todos os serviços financeiros voltados à população de baixa renda (BARONE, 2002; NETO, 2006). Abrange serviços e produtos financeiros diversos, citando os mais relevantes podemos incluir: microcrédito, micropoupanças, microseguros, crédito imobiliário, remessas de imigrantes, entre outros (NERI, 2008).

Um dos idealizadores desse tipo de negócio social direcionado à inclusão financeira e ao desenvolvimento socioeconômico de pessoas de baixa renda é o bangalês, ganhador do Nobel da Paz em 2006, Muhammad Yunus. Em 1970, Yunus vislumbrou a possibilidade de amenizar de alguma forma as mazelas causadas pela pobreza em uma das regiões mais pobres do país de Bangladesh, quando ele utilizando recursos próprios começou a oferecer empréstimos a grupos de mulheres pobres na região rural de Jobra, iniciativa que possibilitou posteriormente em 1983 a formalização do mundialmente conhecido Grameen Bank (LOPES et al., 2011).

Além do Grameen Bank (Bangladesh), alguns outros bancos como o Bank Rakyat (Indonésia), o Kenyan Rural Enterprise Programme (Kenya) e o Banco Sol (Bolívia) revelaram uma nova modalidade de crédito, para um ambiente diferente daqueles tradicionalmente conhecidos no mercado financeiro, com uma metodologia específica e dirigida a negócios de pequeno porte, com empréstimos sem garantias reais e utilização do agente de crédito que vai até o cliente, diferentemente de instituições financeiras tradicionais (SOARES; SOBRINHO, 2008).

Sendo assim, mais especificamente, o microcrédito pode ser definido 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 características do cliente, sejam relativas ao seu negócio ou as possibilidades financeiras e de produtividade da sua família (NERI, 2008). De Souza, da Silva e da Costa (2017), destacam a existência de especificidades na oferta de microcrédito, entre elas a necessidade dos agentes de crédito se deslocarem ao encontro dos empreendedores e os baixos valores emprestados.

Uma das modalidades específicas de microcrédito é o microcrédito produtivo e orientado que busca aliar a inclusão financeira com a educação financeira, dois aspectos que ajudam a diminuir os riscos, bem como evitar perdas desnecessárias de recursos e os altos níveis de endividamento por parte do empreendedor. No Brasil, a lei nº 13.636, de 20 de março de 2018, dispõe sobre o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), que tem o objetivo de apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores, por meio da disponibilização de recursos para o microcrédito produtivo orientado (BRASIL, 2018).

Deste modo percebe-se que a atividade de microcrédito tem recebido destaque devido à importância que tem junto às políticas públicas de redução da miséria e geração de renda (NETO, 2006; MARCONATTO; CRUZ; PEDROZO, 2016). Sendo assim, diferentemente de outros ramos de finanças, o principal objetivo de uma instituição de microfinanças não deve ser a maximização de seus lucros. Elas devem ser capazes de manter seu crescimento, com o objetivo de ajudar mais pessoas e, portanto cumprir seu papel social (SCHMIDT, 2010).

Portanto estas instituições não podem ser avaliadas unicamente por métricas de eficiência e desempenho financeiro (GUTIERREZ-NIETO; SERRANO-CINCA; MOLINERO, 2007). Diante do exposto, na próxima sessão abordam-se algumas questões relacionadas à performance social das instituições de microfinanças.

## 2.2 PERFORMANCE SOCIAL

Considerando que a maioria das instituições de microfinanças tem como missão social pressupostos tais como, redução da pobreza, estímulo aos pequenos negócios, aumento da autonomia feminina, entre outros aspectos relacionados com a melhoria da qualidade de vida de pessoas pobres (SERRANO-CINCA; GUTIÉRREZ-NIETO, 2014), torna-se importante verificar se estas instituições estão realmente propiciando melhorias na qualidade de vida dos clientes e das comunidades atendidas (COSTA, 2017). Nesse sentido a performance social pode ser compreendida como a tradução efetiva dos objetivos sociais de uma instituição, que devem ser postos em prática em consonância com os valores sociais adotados (HASHEMI, 2007).

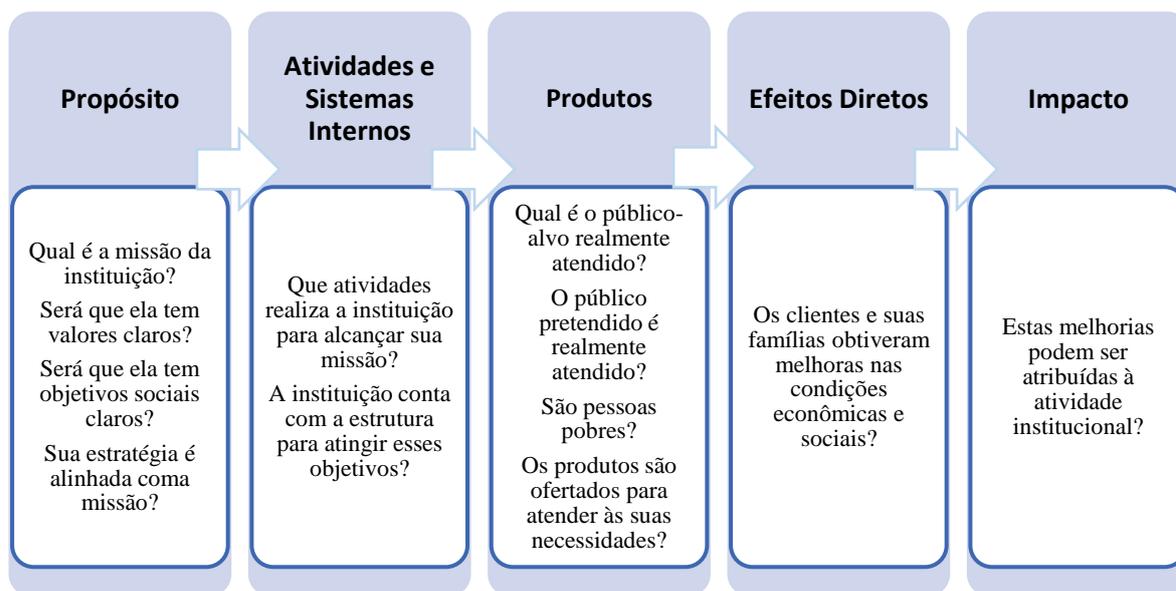
De acordo com Araújo (2012) os principais tópicos abordados nas metodologias para a avaliação da performance social são: o alcance social da instituição e o impacto socioeconômico sobre os clientes atendidos. Zeller e Meyer (2002) definem o alcance social como o número total de pessoas atendidas pelos serviços financeiros, com ênfase especial nas pessoas de baixa renda. Por outro lado, as avaliações de impacto estão relacionadas a questões de causa e efeito. Tais avaliações buscam estimar as mudanças nos resultados que podem ser diretamente atribuídas à intervenção do programa em questão (GERTLER, 2000). Alguns dos critérios que são utilizados para a avaliação do impacto são as melhorias na renda, no consumo e nas condições gerais de vida do cliente (BERGUIGA, 2009).

No entanto, Santos (2007) menciona que a avaliação de impacto é algo muito difícil e dispendioso de se realizar, principalmente devido à dificuldade metodológica em mensurar de forma precisa se as mudanças ocorridas na vida do cliente foram realmente em decorrência do acesso ao microcrédito. Araújo (2012) destaca que diversos fatores podem contribuir para tais mudanças, portanto para uma análise mais apropriada seria necessário isolar as demais variáveis, contudo, nem sempre é possível realizar esse processo. Leite (2017) também enfatiza que é um grande esforço reivindicar a causalidade nos estudos de microfinanças. O autor analisa os prós e contras de alguns métodos, como análise transversal, análise de dados de painel, estudos randomizados controlados, dados dinâmicos de painel e experimentos de laboratório, e afirma que é necessária a construção de conclusões mais confiáveis e robustas nesse campo, o que requer um esforço da comunidade acadêmica.

Considerando a diversidade de metodologias elaboradas um grupo de estudos sobre a performance social formado por diversas instituições de microfinanças propôs as seguintes dimensões consideradas por eles importantes para analisar a performance social: propósito, atividades e sistemas internos, produtos, efeitos diretos e impactos (ARAÚJO, 2012). Essas dimensões compõem o que se denominou “caminho da performance social”, ilustrado na Figura 1.

De acordo com Foose e Greenberg (2008), as duas primeiras dimensões (propósito e atividades e sistemas internos), e algumas questões da dimensão de “produtos”, estão relacionadas com os processos da organização. Por outro lado, algumas questões da dimensão “produtos”, e as dimensões “efeitos diretos” e “impacto” estão relacionadas com os resultados da performance social.

Figura 1 – Caminho da Performance Social



Fonte: Adaptado de Foose e Gremberg (2008).

Segundo Hashemi (2007) as avaliações tradicionais focaram nos resultados finais e no impacto, no entanto estes são apenas alguns elementos da performance social. Esta proposta compreende o processo total, ou seja, a análise de todas as etapas e que apenas ao final podem estar relacionadas com o impacto, a finalidade, portanto da análise do caminho da performance social é determinar se a instituição possui os meios para alcançar e monitorar os objetivos sociais. A partir do exposto, na próxima sessão apresenta-se o método do estudo.

### 3 MÉTODO

Em relação aos procedimentos metodológicos que serão utilizados para a realização deste estudo, aponta-se uma pesquisa descritiva e de natureza qualitativa. Para alcançar o objetivo proposto como estratégia de pesquisa será utilizado o método de estudo de caso. Para Gil (2010, p. 54) o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos”.

No que se refere à unidade de estudo, a presente pesquisa foi realizada na Imembuí Microfinanças, uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), não governamental e sem fins lucrativos, localizada na cidade Santa Maria/RS. A Instituição administra duas carteiras para concessão de crédito, uma carteira própria e uma carteira do Banrisul, relacionada ao Programa Gaúcho de Microcrédito. Além de atuar na cidade de Santa Maria, a Instituição atende outras cidades do Estado do Rio Grande do Sul em parceria com as prefeituras municipais.

Quanto às técnicas de coletas de dados, foram adotados diferentes procedimentos metodológicos, de acordo com cada dimensão analisada. Conforme Gil (2010), em um estudo de caso é necessária a utilização de múltiplas técnicas de coletas de dados. Portanto, para analisar a performance social da Instituição foram consideradas as seguintes dimensões: propósito da instituição, atividades e sistemas internos, produtos, efeitos diretos e impactos. Nas três primeiras dimensões a coleta de dados foi realizada por meio de análise documental e observação sistemática. Na quarta e na quinta dimensão a coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista semiestruturada com os clientes da Instituição.

Para a análise documental foram consultados documentos fornecidos pela Instituição, tais como: estatuto social, regulamento de crédito, planejamento estratégico, manual de atendimento ao cliente, regulamento de crédito da instituição, relatório de consultorias, além de outros relatórios com dados relativos às carteiras de crédito.

A observação sistemática é recomendada quando os principais aspectos a serem investigados já são conhecidos pelo pesquisador (GIL, 2010). Dessa forma a observação ocorreu mediante acompanhamento diário do funcionamento da Instituição durante o turno da tarde, de segunda a sexta, pelo período de três meses. O período de observação possibilitou a conversa com todos os colaboradores da Instituição e o acompanhamento de suas rotinas de trabalho, incluindo visitas realizadas a clientes pelos agentes de crédito. Possibilitando a complementação das informais obtidas na análise documental, além da evidenciação de outros aspectos.

O roteiro da entrevista foi elaborado com base em um estudo realizado 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. A entrevista foi realizada com clientes previamente selecionados com base nas sugestões feitas pelos agentes de crédito, pelo diretor geral e pela diretora administrativa. Optou-se por este critério de seleção com o intuito de facilitar o contato e aceitação dos clientes na participação da pesquisa. Ao total foram entrevistados 10 (dez) clientes da instituição. As entrevistas foram realizadas na maioria dos casos no próprio local de trabalho dos clientes e a duração média das entrevistas foi de 19 minutos. Posteriormente foram feitas as transcrições e a análise das entrevistas, mediante agrupamento das respostas de acordo com a similaridade de seus conteúdos.

No Quadro 1, apresenta-se de forma sintetizada os principais procedimentos utilizados de acordo com cada dimensão analisada.

Quadro 1 – Síntese dos procedimentos de coleta de dados

<b>Etapas</b>	<b>Coleta de Dados</b>
Análise do Propósito	Análise documental e observação sistemática;
Análise das Atividades e Sistemas Internos	Análise documental e observação sistemática;
Análise dos Produtos	Análise documental e observação sistemática;
Análise dos Efeitos Diretos	Entrevista semiestruturada;
Análise do Impacto	Entrevista semiestruturada.

Fonte: autores.

Na próxima sessão serão expostos os resultados alcançados apresentando-se as dimensões da performance social.

## **4 RESULTADOS**

Nesta sessão são abordados os resultados obtidos de acordo com o objetivo específicos proposto, para tanto serão avaliadas as cinco dimensões da performance social: propósito, atividades e sistemas internos, produtos, efeitos diretos e impacto.

### **4.1 ANÁLISE DO PROPÓSITO**

A primeira dimensão consiste na análise da Intenção da instituição, ou seja, sua Missão, Visão e Valores. Segundo Hashemi (2007) nesta dimensão busca-se responder qual é a missão da instituição e se esta possui objetivos sociais claros. Para analisar tal dimensão foram considerados os seguintes itens: Missão, Visão e Valores, Planejamento Estratégico e Inserção dos Objetivos Sociais na Estratégia Organizacional.

Segundo o planejamento estratégico e operacional da organização estudada sua missão é “Atuar como parceira dos empreendedores, formais e informais, do Rio Grande do Sul, na concessão de microcrédito produtivo e orientado, contribuindo na geração de trabalho e renda visando o desenvolvimento social, econômico e ambiental”. Sua visão é de “Ter 3.000 clientes ativos até 2017 por meio da articulação e divulgação com parceiros e empreendedores das comunidades locais. Alcançar os indicadores de referência latino-americanos para organizações de mesmo porte e perfil”. E como valores que orientam as ações dos colaboradores para o alcance dos objetivos estão: credibilidade; confiança; inclusão social e econômica; aumento da autoestima; satisfação do cliente e comprometimento.

Logo, a Imembuí Microfinanças possui uma declaração formal de sua missão e é possível verificar a existência de valores sociais ao destacar a geração de trabalho e renda, e o desenvolvimento social, econômico e ambiental. Na missão a organização define quem quer atingir e o impacto que deseja causar. Nos valores da Instituição também se encontram permeados alguns aspectos sociais, tais como: aumento da autoestima e inclusão social e econômica.

O planejamento estratégico da Instituição foi elaborado em 2012, para o período de 2012 a 2017. No planejamento estratégico estão elencados: a estratégia do negócio, os estágios de desenvolvimento da Instituição, um plano operacional, entre outros pontos. É importante ressaltar que o plano operacional foi dividido em três eixos estratégicos: (i) capturar recursos financeiros para fortalecimento da Instituição e crescimento da carteira; (ii) fortalecer a oferta de microcrédito e a consolidação da imagem institucional; (iii) criar manuais de normas e procedimentos internos. Percebe-se, que em tal definição, não foi dada ênfase aos objetivos sociais, foram abordados aspectos visando à reestruturação da Instituição, seu desenvolvimento e consolidação.

Considerando o terceiro item para analisar o propósito, a inserção de objetivos sociais na estratégia da organização, é possível perceber que a Instituição tem objetivos sociais específicos, porém não possui metas e indicadores. Percebe-se que a estratégia da Imembuí Microfinanças visa sua melhor estruturação, e por consequência a busca de tais objetivos, e que os valores sociais fazem parte da cultura organizacional, destas sendo considerados na tomada de decisões da Instituição. No entanto, uma formalização dos indicadores facilitaria a busca pelos objetivos sociais.

## 4.2 ANÁLISE DAS ATIVIDADES E SISTEMAS INTERNOS

A dimensão da análise das atividades e sistemas internos de acordo com Foose e Greenberg (2008) consiste em analisar os sistemas da instituição, para aferir se ela dispõe de uma estrutura adequada para o alcance dos objetivos sociais. Nesta dimensão foram analisadas a estrutura de serviços e a estrutura de recursos humanos. Na estrutura de serviços estão incluídas a análise da metodologia de concessão e a distribuição dos postos de atendimento. Na estrutura de recursos humanos: as políticas de recursos humanos, as capacitações e o *turnover*.

Ao observar o item Estrutura e Serviços, o primeiro ponto a ser analisado é a metodologia de concessão de crédito. Na Imembuí Microfinanças a modalidade de crédito individual é considerada a principal metodologia de concessão, porém em pequena proporção a Instituição também trabalha com grupos solidários. Na modalidade de crédito individual, o

empreendedor necessita obedecer alguns requisitos, tais como: ser brasileiro ou estrangeiro com residência permanente e desenvolver atividade formal ou informal há no mínimo 6 (seis) meses. Como garantia formal, é solicitado um avalista, que deve levar os documentos solicitados e assinar o contrato juntamente com o solicitante. Em casos específicos, outras formas de garantia como equipamentos e maquinários utilizados nas atividades dos empreendedores podem ser aceitos como garantia.

A outra modalidade de crédito praticada é o grupo solidário, nesta modalidade, o crédito é concedido a um grupo de até 7 (sete) empreendedores de organização voluntária e unidades econômicas próprias independentes. Assim o financiamento global é de responsabilidade solidária de todos os membros do grupo. Atualmente na Instituição, apenas uma pequena porcentagem dos créditos são grupos solidários. Cabe destacar que a Instituição realizou inúmeras tentativas desde 2012 para disseminar e fortalecer tal modalidade. Os diretores da Imembuí Microfinanças participaram de um curso sobre a metodologia, entretanto, a maioria dos grupos que formados não se adaptaram a esta forma de concessão de crédito. Segundo os diretores da Instituição o principal fator de insucesso, e que impediu a expansão dos grupos solidários foi a cultura local, que tende ao individualismo, diferente de outras regiões, onde o aval solidário obteve sucesso.

Em relação à distribuição dos postos de atendimento, os fatores de maior destaque a serem mencionados se referem à unidade na cidade de Santa Maria e aos postos de atendimento nas demais cidades onde a Instituição atua. A unidade sede da Imembuí Microfinanças se localiza no centro da cidade de Santa Maria e conta com uma estrutura adequada para a prestação do serviço. É considerada de fácil acesso aos clientes e possui uma parada de ônibus em frente, o que facilita o deslocamento de clientes de bairros distantes. De outubro de 2013 a dezembro de 2014 a Instituição manteve também uma unidade de atendimento na Nova Santa Marta, porém foi constatado que os clientes de tal região preferiam se deslocar até o centro, dirigindo-se a unidade principal, logo a Instituição considerou desnecessária a sua manutenção, pois o custo desta unidade não gerava o retorno esperado.

Para o atendimento nas outras cidades, a Imembuí Microfinanças conta com o apoio das prefeituras onde a Instituição atua. Nas prefeituras os empreendedores podem buscar informações sobre o microcrédito e o atendimento inicial é realizado por funcionários do próprio município. Posteriormente, a visita para a realização do Levantamento Socioeconômico é realizada por um agente de crédito da Imembuí Microfinanças, o qual dá início ao processo e faz todo o acompanhamento, até a posterior concessão do crédito.

Considerando o item Estruturas e Serviços é importante ressaltar que a Instituição possui um portfólio limitado de produtos, no entanto esta limitação se deve à sua característica de constituição, por ser uma OSCIP, a Imembuí Microfinanças não possui a autorização para o oferecimento de serviços como: captação de poupança e venda de seguros. Sendo assim, a organização pode buscar melhorias nas metodologias de concessão, adaptando-se quando necessário, buscando atender as necessidades dos clientes.

Abordando o item de Estrutura de Recursos Humanos, foram analisados os temas de políticas de Recursos Humanos, capacitações e *turnover*. A atual estrutura de Recursos Humanos da Instituição está composta por um diretor geral, uma diretora administrativa, três agentes de crédito, e duas auxiliares administrativas.

A Imembuí Microfinanças possui um modelo de Avaliação de Desempenho, no entanto, atualmente este modelo não está sendo aplicado, pois a Instituição compreende que pelo número de funcionários e o quadro de cargos e salários atuais, tal avaliação não é necessária. Como alternativa a Instituição realiza reuniões mensais onde são pontuados os assuntos de trabalho, metas e recompensas. Todos os funcionários têm incentivos de produtividade referente ao valor emprestado, quantidade de contratos e qualidade da carteira.

O treinamento dos colaboradores da Imembuí Microfinanças quando estes ingressam em seus postos de trabalho é realizado por meio do acompanhamento de outro colaborador. Além do treinamento inicial a Instituição considera importante a capacitação periódica dos funcionários, no entanto, é percebida a deficiência de cursos específicos no mercado. A Diretora Administrativa e o Diretor Geral participam com frequência de cursos de aperfeiçoamento voltados a parte de Governança Corporativa. O *turnover*, ou seja, a taxa de rotatividade da Imembuí Microfinanças nos últimos dois anos foi de 0,29, e as saídas foram todas por motivos pontuais.

Quando analisada a estrutura de Recursos Humanos de forma geral nota-se que a Instituição possui políticas adequadas e, além disso, é importante destacar que a satisfação dos funcionários da Imembuí Microfinanças é visível. Primeiramente pela importância que vislumbram com a realização de seus trabalhos e também pelo bom clima organizacional existente. Um ponto que merece destaque é o reduzido quadro de funcionários e uma elevada carga de trabalho. Foi possível perceber que essa elevada carga de trabalho não causa uma insatisfação dos funcionários, no entanto, este fator torna inviável o acompanhamento dos clientes de uma maneira mais efetiva após a retirada de crédito.

#### 4.3 ANÁLISE DOS PRODUTOS

A dimensão de Análise dos Produtos tem por objetivo compreender quais são os serviços prestados (prazos, valores e condições e outros serviços), e qual a extensão e a profundidade do alcance social da Instituição (total de clientes, clientes mulheres, valor médio do empréstimo, perfil do cliente, características dos negócios e retenção de clientes).

Em relação aos Produtos e Serviços, o único produto financeiro ofertado pela Instituição é a concessão de microcrédito. O microcrédito pode ser tomado com as finalidades de capital giro, capital fixo (investimento), e ainda para capital misto. Quanto aos prazos de pagamento são consideradas questões como a sazonalidade dos negócios, mas principalmente a capacidade de pagamento do tomador. Quanto aos valores e condições é importante destacar que a Imembuí Microfinanças trabalha com duas carteiras para concessão de crédito, uma constituída por capital próprio, que possui como valores máximos para empréstimo 20 mil reais para capital fixo (investimento) e 15 mil reais para capital de giro. E outra operada com recursos do Banrisul, com os valores máximos para empréstimo de 15 mil reais para capital fixo e 10 mil reais para capital de giro.

A Imembuí Microfinanças oferece também o serviço de troca de cheque para os clientes. Cada cliente tem o seu limite estabelecido de acordo com o valor de suas vendas e de seus produtos. A troca de cheque representa um percentual muito baixo em relação à carteira ativa da Instituição, somente 1,84% e 0,83% sobre a carteira total. A Instituição não possui serviços não financeiros sistematizados, porém busca parcerias com entidades para incentivar a capacitação de seus clientes, como o SEBRAE e a CADUCEU, empresa Júnior do Curso de Contabilidade da Universidade Federal de Santa Maria.

Sendo assim, quando analisados os produtos e serviços, pode-se concluir que existem iniciativas para viabilizar a diversificação dos mesmos. Porém segundo a diretoria, atualmente, a Instituição não oferta serviços como capacitações e treinamentos, pois tal prática, não é compatível com a estrutura financeira e de recursos humanos. E quanto às taxas de juros praticadas, estas correspondem a atual conjuntura econômica que rege as operações financeiras de instituições deste porte e setor.

Considerando o item Alcance Social foram abordados diversos dados secundários fornecidos pela Instituição. A seguir são apresentados os dados relativos ao total de clientes, total de clientes mulheres, o valor médio do empréstimo, o perfil do cliente, características dos negócios financiados e a taxa de retenção de clientes. No momento da pesquisa, a

Instituição possuía 1716 clientes ativos, divididos entre a carteira própria e a carteira do Banrisul, com um montante de R\$ 5.077.300,82 emprestados. Na Tabela 1, são apresentados os números e percentuais de clientes ativos, e o percentual de clientes mulheres. Percebe-se que um pouco mais da metade dos clientes da Instituição são do gênero feminino.

Tabela 1 – Total de clientes ativos e total de clientes mulheres por carteira

	Clientes ativos		Clientes mulheres	
<b>Carteira Própria</b>	578	100%	312	53,98%
<b>Carteira Banrisul</b>	1138	100%	608	53,43%

Fonte: Imembuí Microfinanças (2016).

Para analisar o perfil dos clientes foi considerado um período de 3 (três) anos. Na Tabela 2, estão dispostos dados sobre gênero, nível de instrução e renda, tanto da carteira própria quanto da carteira do Banrisul. Tais dados revelam que quando se trata de gênero a quantidade de clientes mulheres atendidas pela Instituição é superior em relação à quantidade de homens.

No quesito instrução a maioria dos clientes possui Ensino Fundamental ou Médio. Deve-se ressaltar que o percentual de clientes com escolaridade não informada na carteira própria é expressivo.

Quando se trata do nível de renda familiar, percebe-se que a carteira própria da Instituição não difere expressivamente da carteira Banrisul. Na carteira própria a maioria dos clientes se encontra na faixa de 3 a 5 salários mínimos, enquanto que na carteira Banrisul a maioria se encontra na faixa de 1 a 3 salários mínimos.

Tabela 2 – Perfil dos clientes

	Carteira Própria	Carteira Banrisul
<b>Gênero</b>		
Masculino	41,96%	46,55%
Feminino	58,04%	53,20%
Não informado	0%	0,25%
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	2,52%	0,53%
Ensino Fundamental	29,87%	35,65%
Ensino Médio	36,96%	46,28%
Superior	11,27%	17,09%
Não informada	19,37%	0,44%
<b>Nível de Renda Familiar</b>		
Até 1 salário mínimo	2,52%	10,40%
De 1 a 3 salários mínimos	36,25%	45,05%
De 3 a 5 salários mínimos	38,24%	28,63%
Acima de 5 salários mínimos	23,00%	15,93%

Fonte: Imembuí Microfinanças (2016).

Na Tabela 3, estão dispostos dados sobre a atividade, a constituição e o número de empregados dos empreendimentos dos clientes da Instituição. Nota-se que a quantidade de clientes atuantes no setor de comércio é mais expressiva. Quanto à constituição do negócio, a maioria deles está formalizado, mas observa-se que esta condição não é muito significativa quando se trata da carteira própria, onde as porcentagens são bastante próximas. Analisando os empregos proporcionados pelos negócios, quase a totalidade deles se encontra no primeiro nível, compreendendo até três empregados.

Tabela 3 – Características dos negócios

	Carteira Própria	Carteira Banrisul
<b>Atividade</b>		
Produção	12,25%	11,05%
Comércio	56,04%	50,89%
Serviço	31,66%	35,67%
Rural	0,04%	2,38%
<b>Constituição</b>		
Formal	51,30%	65,49%
Informal	48,70%	34,51%
<b>Empregos</b>		
00 a 03	97,64%	99,11%
04 a 05	1,99%	0,64%
> 6	0,37%	0,25%

Fonte: Imembuí Microfinanças (2016).

Em relação à taxa de retenção de clientes, a Imembuí apresenta um alto percentual de retenção (78%), considerando os últimos 3 anos.

Sendo assim, abordando o alcance social da Imembuí Microfinanças, cabe destacar que o total de clientes ativos é de 1.716, destes 53% são mulheres. O valor médio dos empréstimos é de R\$ 2.958,70, sendo considerado um valor baixo, quando comparado com o valor do PIB per capita do Rio Grande do Sul. Desta forma, os dados analisados demonstram que a Imembuí Microfinanças está atendendo ao seu público alvo pretendido.

#### 4.4 ANÁLISE DOS EFEITOS DIRETOS

A dimensão de Análise dos Efeitos Diretos busca apresentar quais mudanças são verificadas nas condições socioeconômicas dos clientes e de seus empreendimentos. Para tanto serão apresentados alguns dos resultados obtidos com as entrevistas realizadas com os clientes da Instituição. As entrevistas foram realizadas com o objetivo de compreender as influências do microcrédito no desenvolvimento dos negócios dos clientes, nas suas condições socioeconômicas e, por conseguinte na vida das suas famílias, utilizando a percepção do cliente como condição elementar.

Ao total foram entrevistados dez clientes com diferentes idades e graus de escolaridade, sendo metade do gênero masculino e metade do gênero feminino, conforme Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 – Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Escolaridade
E1	Feminino	40	Fundamental Incompleto
E2	Masculino	84	Analfabeto
E3	Feminino	57	Fundamental Incompleto
E4	Masculino	40	Fundamental Completo
E5	Feminino	52	Fundamental Incompleto
E6	Masculino	39	Ensino Médio Completo
E7	Masculino	40	Fundamental Completo
E8	Feminino	32	Ensino Médio Completo
E9	Masculino	61	Ensino Médio Completo
E10	Feminino	49	Fundamental Incompleto

Fonte: Resultados da pesquisa.

A discussão dos resultados encontra-se separada em duas dimensões. A primeira dimensão se refere às melhorias percebidas nos negócios dos entrevistados e a segunda dimensão está relacionada às melhorias percebidas nas condições familiares, incluindo a renda e as características físicas do domicílio.

#### 4.4.1 Melhorias percebidas nos negócios

Quando questionados se o negócio sofreu melhorias depois do acesso ao microcrédito, a maioria dos entrevistados afirmou que o negócio melhorou muito, contribuindo em alguns casos para ampliação do negócio e a compra de materiais. No Quadro 3, estão reunidas algumas respostas dos clientes.

Quadro 3 – Melhorias percebidas no negócio, depois do acesso ao microcrédito

Entrevistado	Respostas
E1	Melhorou bastante, eu comecei com 100 reais, melhorou um monte.
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.
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.
E8	Sim, compro mais matéria prima e investi em maquinário também.
E9	Com certeza, eu aumentei a minha loja, ela era bem pequenininha, aí devido ao microcrédito eu fui ampliando. Vou aplicando no meu negócio.

Fonte: Resultados da pesquisa.

#### 4.4.2 Melhorias percebidas nas condições socioeconômicas

A segunda dimensão apresenta a percepção dos entrevistados no que se refere às melhorias percebidas em suas condições socioeconômicas depois do acesso ao microcrédito. Nesse sentido, todos os clientes entrevistados afirmaram ter percebido a influência do microcrédito como sendo positiva em sua vida. Quando perguntados sobre a renda familiar, todos entrevistados afirmaram que perceberam um aumento de seus ingressos, como relatado por E5 que afirmou: “Sim, eu comprei um carro zero”, ou E10: “Sim, cada vez aumenta um pouquinho bom”. Com o aumento da renda mais da metade dos entrevistados também afirmou perceber melhorias nas condições de acesso à saúde. Além disso, todos os entrevistados perceberam a melhora na condição financeira para adquirir roupas e calçados, bem como para lazer. Sobre a possibilidade de estudos, a maioria dos entrevistados afirmou ter melhores condições para melhorar sua formação ou a formação dos filhos. Como relatado em alguns trechos reunidos no Quadro 4, a seguir.

Quadro 4 – Possibilidades de estudo

Entrevistado	Respostas
E1	Não, eu ia começar um curso, mas acho que eu não vou, por falta de tempo, está corrido agora.
E2	Não mudou, a gente tem uma vida tranquila.
E3	Sim ajudou muito para os filhos, para dar mais estudos para eles também, mais

	oportunidades.
<b>E6</b>	Sim, eu estou sempre me atualizando, na minha área precisa bastante. Eu fiz um curso, há muito tempo eu queria fazer com um dos melhores fotógrafos da América Latina, e como os cursos são fora de Santa Maria a gente precisa ter mais dinheiro pra fazer. Fiz o curso depois do acesso ao microcrédito. Eu posso dar uma qualidade de estudo melhor para o meu filho também.
<b>E9</b>	A questão de estudo é pra minha filha, quando eu trabalhava com carteira assinada minha filha estudava em colégio particular, porque tinha auxílio creche. Hoje ela estuda em colégio público, mas hoje ela pode ir no curso de inglês.
<b>E10</b>	Tenho quatro filhos, o meu gurizinho estuda aqui no colégio (público) e quando precisa alguma coisa dá para gente oferecer, por exemplo, quando vão em algum passeio, ou para material escolar e roupa.

Fonte: Resultados da pesquisa.

No que se referem às condições da residência dos clientes, todos os entrevistados alegaram ter percebido melhorias nas condições gerais do domicílio. Os entrevistados também alegaram ter melhores condições para adquirir móveis e eletrodomésticos. No Quadro 5 estão dispostas algumas respostas que demonstram a percepção do cliente acerca das mudanças na condição geral de seu domicílio, depois do acesso ao microcrédito

Quadro 5 – Mudanças nas condições gerais do domicílio

<b>Entrevistado</b>	<b>Respostas</b>
<b>E2</b>	Alguma reforma sim.
<b>E3</b>	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 <sup>2</sup> só de mercado, e em cima tem uns 130 de residência, e eu me mudei para cima, porque antes era só na parte de baixo, era junto com o mercado, agora não.
<b>E4</b>	Sim, reformei toda ela, comprei os móveis tudo novo. Coisas que a gente não tinha.
<b>E5</b>	Sim, eu fiz nova, eu construí lavanderia, quarto de visitas. O meu quarto é enorme.
<b>E8</b>	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.
<b>E10</b>	Comprei mais coisas, eu tenho minha televisão de 32 polegadas de LCD, e comprei fogão também. Comprei um forno e micro-ondas.

Fonte: Resultados da pesquisa.

Quando perguntados se acreditavam ter uma melhor autoestima após o acesso ao microcrédito, todos os entrevistados afirmaram que sim. Como relatado por E1: “melhorou bastante, eu conheci novas pessoas, fiz amizades, e progredi, só sucesso”. Por E6: “com certeza, eu me sinto muito melhor hoje” ou por E7, que afirmou: “bem melhor agora, a gente pode frequentar lugares melhores”.

#### 4.5 ANÁLISE DO IMPACTO

A dimensão da Análise do Impacto de acordo com Foose e Greenberg (2008) consiste em avaliar quais mudanças nas condições dos clientes podem ser atribuídas a atividade institucional. Porém conforme abordado no referencial teórico tal avaliação é extremamente difícil de ser realizada com rigor metodológico e tampouco existe um consenso sobre o assunto. Nesse sentido, embora o impacto seja de difícil mensuração, alguns fatores evidenciam a sua ocorrência. Ao questionar os entrevistados se o acesso ao microcrédito havia contribuído com as melhorias relatadas, todos responderam de forma afirmativa. No Quadro 6 estão dispostas algumas das respostas recebidas.

## Quadro 6 – Impactos do microcrédito

Entrevistado	Respostas
E1	Sim, contribuiu bastante.
E3	Contribuiu bastante, porque até carro depois que a gente começou aqui nos compramos. Antigamente meu esposo entregava rancho de bicicleta, a gente era pequenininho mais depois que eu conheci isso aqui, graças a Deus, a gente só foi evoluindo.
E5	Sim, junto com o trabalho.
E8	Sim, contribuiu, a gente conseguiu se reorganizar financeiramente.
E10	Muito, muito.

Fonte: Resultados da pesquisa.

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, três entrevistados afirmaram existir outros fatores que contribuiriam para as melhorias, mas não acreditavam que tais fatores estariam relacionados a ações governamentais, e os demais declararam não perceber nenhum outro fator.

Portanto, segundo os entrevistados, o microcrédito não é condição única para as melhorias socioeconômicas, existem outros fatores que corroboram para esta condição, principalmente a motivação para o trabalho e o bom desempenho obtido, mas todos afirmaram que as mudanças ocorridas estão relacionadas ao microcrédito.

Embora metodologicamente não se possa estabelecer uma relação de causa e efeito em relação ao impacto, as entrevistas mostraram que é possível relacionar o microcrédito às melhorias ocorridas não somente no negócio do tomador, mas também nas condições gerais da família, pois os elementos que compuseram o escopo podem ser utilizados como uma forma de medir o impacto após a retirada de crédito.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral analisar a performance social da Imembuí Microfinanças mediante a análise de cinco dimensões. Para alcançar o objetivo proposto realizou-se um estudo de caso, mediante múltiplas fontes de coleta de dados.

Os resultados obtidos em relação à primeira dimensão de análise da performance social que compreende o propósito, revelaram que os objetivos sociais são claros para a Instituição, e que eles foram instituídos com base na missão, visão e valores, buscando o alinhamento entre as políticas e as práticas da Instituição. Em relação às atividades e sistemas internos nota-se que a Instituição mantém sua estrutura de acordo com as suas possibilidades atuais. Quanto aos produtos, destaca-se que o atendimento ao público alvo da Instituição está sendo efetivo e os produtos e serviços estão adequados. Percebe-se a necessidade de melhorias, principalmente no que se refere à oferta de educação financeira. Referente à quarta dimensão, a análise dos efeitos diretos, percebe-se que para os clientes analisados as melhorias socioeconômicas são evidentes, mas em diferentes proporções. Quanto ao impacto, pode-se entender que para os entrevistados as melhorias percebidas em suas condições socioeconômicas podem ser relacionadas ao acesso ao microcrédito. Os resultados obtidos revelaram que os processos da instituição estão adequados para o alcance de seus objetivos sociais, contudo foi possível concluir que faltam mecanismos para monitorar o alcance destes objetivos.

No entanto, é importante destacar que uma das principais limitações deste estudo refere-se à seleção dos entrevistados, que foi realizada por conveniência, impossibilitando

assim, a extrapolação dos resultados. Sugere-se que novos estudos sejam realizados especialmente os de cunho quantitativo, com enfoque na constatação dos efeitos diretos do microcrédito. Salienta-se que de forma geral a análise da performance e outros estudos relativos à microfinanças são de grande valia para o terceiro setor e os negócios de impacto social em geral.

Com a realização desse estudo, espera-se que os resultados encontrados auxiliem no entendimento do estudo da performance social, e que em especial sejam úteis para a instituição analisada e demais instituições do setor. Proporcionando um arcabouço de novas perspectivas, ajudando na tomada de decisões e no planejamento estratégico com vistas à potencialização dos impactos positivos, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico e social do país, por meio dos resultados de médio e longo prazo das instituições de microfinanças.

## REFERÊNCIAS

ADITTO, S.; GAN, C.; NARTEA, G. Economic risk analysis of alternative farming systems for smallholder farmers in central and north-east Thailand. **International Journal of Social Economics**, v. 41, n. 4, p. 294-320, 2014.

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.

ARMENDARIZ, B.; MORDUCH, J. **The Economics of Microfinance**. 2. ed. Londres: MIT, 2010.

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

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

BRASIL. Lei n. 13.636 de 20 de março de 2018. Dispõe sobre o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado – PNMPO. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13636.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13636.htm)> Acesso em: jul. 2018.

COSTA, R. R. A. DA. A relação entre o desempenho e a forma legal das instituições de microcrédito. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 28, n. 75, p. 377–389, 2017.

DE SOUZA, P. A. R.; DA SILVA, V. G.; DA COSTA, S. R. Performance of microcredit banks: the offering process in the credit agents perspective. **Acta Scientiarum. Human and Social Sciences**, v. 39, n. 1, p. 1-9, 2017.

DIAS, J. F.; PSICO, J. A. T. O desempenho social das instituições de microfinanças em Moçambique. **Economia Global e Gestão**, v. 13, n. 2, p. 43-59, 2008.

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

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

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GUTIERREZ-NIETO, B.; SERRANO-CINCA, C.; MOLINERO, C. M. Microfinance

- institutions and efficiency. **Omega**, v. 35, n. 2, p. 131- 142, 2007.
- HASHEMI, S. Más allá de las buenas intenciones: Cómo medir el desempeño social de las instituciones microfinancieras. **Enfoques**, v. 41, n. Mayo, p. 1–15, 2007.
- IMEMBUÍ MICROFINANÇAS. **Session Initiation Protocol** - (SIP) Banrisul e Imembuí Microfinanças. Santa Maria, 2016.
- LEITE, R. D. O. Microfinance : methodological review and research agenda. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, v. 22, n. 3, p. 54–63, 2017.
- LOPES, A. C. V. et al. Microcrédito e os microempreedimentos: um estudo no Banco da Gente do Mato Grosso do Sul. **FACEF Pesquisa**, v. 14, n. 3, p. 249–263, 2011.
- KHAVUL, S. Microfinance: Creating opportunities for the poor? **Academy of Management Perspectives**, v. 44, n.1, p. 9-17, 2010.
- LOUIS, P.;SERET, A.;BAESENS, B. Financial efficiency and social impact of microfinance institutions using self- organizing maps. **World Development**, v. 46, p. 197-210, 2013.
- MARCONATTO, D. A. B.; CRUZ, L. B.; PEDROZO, E. A. Going beyond microfinance fuzziness. **Journal of Cleaner Production**, v. 115, p. 5-22, 2016.
- NERI, M. **Microcrédito, o mistério nordestino e o Grameen brasileiro: perfil e performance dos clientes do crediamigo**. Rio de Janeiro, FGV, 2008.
- NETO, M.P.M. **Impacto em renda do microcrédito: uma investigação empírica sobre geração de renda do crédito popular solidário ( São Paulo Confia )**, no município de São Paulo. 2006. 194 p. Tese (doutorado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006.
- 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.
- SCHMIDT, R. H. Microfinance, commercialization and ethics. **Poverty & Public Policy**, v.2, n.1, p.99-137. 2010.
- SERRANO-CINCA, C.; GUTIÉRREZ-NIETO, B. Microfinance, the long tail and mission drift. **International Business Review**, v. 23, n. 1, 181-194, 2014.
- SOARES, M. M.; MELO SOBRINHO, A. D. **Microfinanças: O papel do Banco Central do Brasil e a importância do Cooperativismo**. 2. ed. Brasília, BCB, 2008.
- VIEIRA, L. M.; BARBOSA, F. V. Microcrédito e Microempreendedor : o caso do Crediamigo na região do Vale do Jequitinhonha , em Minas Gerais. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 9, n. 1, p. 2–14, 2017.
- 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.