

## OS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA NACIONAL DO MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO PARA MICROEMPREENDEDORES DE BAIXA RENDA EM UMA INSTITUIÇÃO DE MICROFINANÇAS DE MARINGÁ-PR

Adriana Comini da Silva\*  
Ligia Greatti\*\*

### RESUMO

O presente artigo aborda o microcrédito, caracterizado por empréstimos de pequeno montante utilizado para fomentar atividade produtiva e inclusão financeira ao público de baixa renda. Assim, este artigo tem como objetivo analisar a atuação de uma instituição microfinanceira, a Maringá Crédito Solidário (MCS), e compreender a importância do microcrédito aos empreendedores no desenvolvimento de suas atividades produtivas. O estudo possui caráter quali-quantitativo, sendo coletados dados de fontes secundárias, mediante pesquisa bibliográfica e documental, e fontes primárias, através de entrevistas com a gerente operacional, agente de crédito e clientes da instituição. Além disso, foi realizada observação do trabalho executado pelo agente de crédito mediante visitas aos empreendimentos. Os resultados apresentam benefícios aos micro e pequenos empreendedores, como: melhoria no processo produtivo, aquisição de equipamentos e materiais, e, conseqüentemente, melhoria na qualidade de vida. Também demonstrou que o auxílio dos agentes de crédito é fundamental para o desenvolvimento dos negócios.

**Palavras-chave:** Microfinanças; Microcrédito; Empreendedorismo; Inclusão Financeira; Baixa renda.

### 1 INTRODUÇÃO

As microfinanças são compostas por um conjunto de serviços destinados à população de baixa renda que envolvem o microcrédito, a micropoupança, o microsseguro, entre outros. Dentre estes serviços, o que mais se destaca é o microcrédito, caracterizado como um crédito de pequeno montante com o objetivo de estimular a produção de bens e serviços e a geração de trabalho e renda, aumentando assim, o bem-estar social e reduzindo a exclusão. Os indivíduos que utilizam o microcrédito como fomento para atividades produtivas, muitas vezes não conseguem empréstimos em bancos tradicionais por não possuírem recursos e garantias

\*Mestranda em administração pela Universidade Estadual de Maringá (UEM), Maringá-PR.

Endereço: Rua Pirapó, nº 132, Bela Vista I, Mandaguacu-PR. CEP: 87160-000

E-mail: adrianacomini23@gmail.com

\*\*Doutora em Administração Pública e Governo pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), São Paulo-SP

Professora na Universidade Estadual de Maringá (UEM).

Endereço: Rua Antônio Brambilla, 368. Paris 2. Maringá-PR. CEP: 87.083-400.

e-mail: lgreatti@uem.br

suficientes para realizar a transação. Dessa forma, as organizações financeiras enxergam as operações de crédito a esses indivíduos de forma desvantajosa, por causa dos altos custos, o que limita a expansão do segmento microfinanceiro (KELLY, FONSECA e SAUERBRONN, 2018).

Diante dessa dificuldade, o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado-PNMPO foi desenvolvido com a finalidade de auxiliar e estimular as instituições microfinanceiras a ofertarem microcrédito à população de baixa renda que possui algum tipo de atividade produtiva e necessita de crédito para manter ou expandir seu negócio. Dessa forma, o microcrédito auxilia pessoas a saírem da situação de extrema pobreza, investindo em suas ideias, atuando como um importante instrumento de estímulo e apoio ao empreendedorismo, que pode ser formal ou informal. Portanto, tem como principal objetivo desenvolver negócios, gerar sustento do próprio empreendedor e de sua família, proporcionar emprego e renda e, com isso, promover a inclusão financeira e o desenvolvimento da região que está inserido.

Desse modo, o foco deste estudo é analisar a atuação da Maringá Crédito Solidário (MCS), enquanto uma instituição de microfinanças que opera no PNMPO, e compreender a importância e benefícios do microcrédito para os empreendedores de micro e pequeno porte. Portanto, a escolha desse tema se justifica ao tentar analisar, na perspectiva dos microempreendedores, se o PNMPO está cumprindo com sua função social, baseada em sua capacidade de proporcionar inclusão financeira e de gerar renda e emprego às pessoas de baixa renda, por meio do empreendedorismo, contribuindo assim para o desenvolvimento local. No âmbito científico, a pesquisa contribui para a área de estudos relacionada a análise das políticas públicas, pois busca analisar se um programa público está alcançando sua finalidade para um pequeno grupo de empreendedores.

## **2 MICROCRÉDITO E SUA IMPORTÂNCIA PARA A MICRO E PEQUENA EMPRESA**

O termo microfinanças, segundo Gonzalez e Driusso (2008), conceitua-se como um campo próprio dentro das finanças, voltado à inclusão financeira de indivíduos que, normalmente, estão excluídos do sistema financeiro tradicional, com o objetivo de incluí-los e ofertar serviços financeiros adequados. O objetivo primordial das microfinanças é aumentar o acesso dos serviços financeiros aos indivíduos que não são considerados público-alvo dos bancos, procurando auxiliar microempreendedores, formais e informais, posicionando-se como peça fundamental

para inclusão social e como uma estratégia essencial para diminuição da pobreza nas camadas mais pobres (GREATTI e SELA, 2017; YOKOMIZO, DINIZ e CHRISTOPOULOS, 2010).

De acordo com Kelly, Fonseca e Sauerbronn (2018), as operações realizadas com o microcrédito, são consideradas desvantajosas às instituições financeiras tradicionais em termos de custos e também por causa da alta taxa de mortalidade das micro e pequenas empresas, o que impede a expansão do segmento microfinanceiro. Essas causas estão ligadas ao fato de que pequenas operações de crédito, de baixo montante, para pessoas de baixa renda, que possuem poucas ou nenhuma garantia, é muito arriscado e nada atrativo às instituições financeiras tradicionais. Dessa forma, o sistema microfinanceiro, tem como objetivo apresentar alternativas viáveis à seleção de clientes, avaliação de riscos e exigências de garantias, ao público carente (CACCIAMALI, CHAHAD e TATEI, 2008).

As microfinanças são compostas por diversos microsserviços como: o microcrédito, a micropoupança, microsseguros, penhora, empréstimos para habitação, cartões de crédito, troca de cheques, entre diversos outros (FREITAS, 2013; LEITE e MONTORO, 2008; LIMA, 2009; SANTOS et al, 2019). Um dos serviços mais presentes no campo das microfinanças é o microcrédito, que consiste em um crédito de baixo montante, destinado às pessoas de baixa renda com o intuito de obter inclusão financeira e geração de emprego, além de ser utilizado para atividades microempreendedoras (GONZALEZ, 2013; LEITE e MONTORO, 2008; SANTOS et al, 2019).

Segundo Gonzalez (2013), o microcrédito surge como uma possível solução para a escassez de crédito que indivíduos à margem da sociedade enfrentam, buscando, por meio dos empréstimos, gerar recursos para atividades microempreendedoras que auxiliem no desenvolvimento da sociedade local. Conforme apontado por Vieira e Barbosa (2017), a aplicação de recursos do microcrédito é relevante, pois possui um potencial transformador para a vida das famílias tomadoras dos empréstimos e também pela capacidade de gerar emprego e desenvolvimento nas comunidades inseridas, além disso, promove maior aquecimento econômico e movimentação financeira.

A literatura apresenta alguns tipos diferentes de microcrédito e com especificidades próprias, segundo Gonzalez, Piza e Garcia (2009), são eles: Microcrédito Popular, considerado um empréstimo de pequeno montante na qual sua

finalidade não importa, porém é mais voltado para o consumo do tomador, com metodologia parecida com a do banco tradicional; Microcrédito Produtivo, refere-se a um crédito voltado para financiamento de ativos, capital de giro e atividades de autoemprego formal ou informal; e, por fim, Microcrédito Produtivo Orientado, trata-se do microcrédito ofertado para microempreendedores com objetivo de gerar renda, porém com o auxílio e acompanhamento do agente de crédito.

O terceiro tipo de microcrédito apresentado diz respeito ao Microcrédito Produtivo Orientado, que é direcionado inteiramente para dar suporte em atividades fomentadoras de renda, principalmente para pequenos e microempreendedores, considerado tanto como política econômica como social (SANTOS et al, 2019). Dessa forma, pensando em fomentar o empreendedorismo e a inclusão financeira, o governo federal criou o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), por meio da Lei n. 11.110 (Brasil, 2005) e atualizado pela Lei n. 13.636 (Brasil, 2018), com o objetivo de auxiliar micro e pequenos empreendedores a desenvolverem seus negócios, por meio da disponibilização de recursos financeiros de modo mais prático, para que assim, possam gerar renda e emprego na região que estão localizados. O Quadro 1 expõe as características do programa.

<b>Objetivo</b>	Disponibilizar recursos para o Microcrédito Produtivo Orientado.
<b>Beneficiários</b>	Pessoas físicas e jurídicas que possuam atividades produtivas de pequeno porte.
<b>Tipo de microcrédito</b>	Microcrédito Produtivo Orientado, que é voltado para atividade econômica e o tomador do empréstimo tem o acompanhamento direto do agente de crédito.
<b>Faturamento para enquadramento na lei</b>	O valor limite para se enquadrar nos termos é de R\$ 200.000,00 faturados por ano.
<b>Garantias</b>	Não é necessário apresentar garantias reais, ficando a cargo de cada instituição realizar a substituição escolhendo formas alternativas de garantia.
<b>Recursos de capital</b>	Provenientes do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, orçamento geral da União, recursos de depósitos à vista direcionados ao microcrédito, entre outros.

**Quadro 1: Características do PNMPO.**

Fonte: Elaborado com base na Lei n. 11.110 (Brasil, 2005) e na Lei n. 13.636 (Brasil, 2018).

Conforme a Lei n. 13.636 (Brasil, 2018), referente ao PNMPO, são autorizadas a trabalhar com microcrédito as seguintes entidades: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Bancos comerciais, Cooperativas de crédito, Agências de fomento, Organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIPs), entre outras.

A partir disso, muitas pessoas de baixa renda que não conseguem adquirir empréstimo para desenvolver atividades econômicas em um banco tradicional por não

possuir ou por ter poucas garantias formais, podem procurar agências fomentadoras para adquirir o microcrédito que, como já explanado, é dirigido ao público de baixa renda, ofertado como um empréstimo de baixo valor destinado a atividade produtiva. O microcrédito é considerado então um instrumento de inclusão financeira, que busca diminuir as barreiras que existem no mercado para muitos empreendedores de pequeno porte, pois a maior dificuldade existente para montar um negócio é o levantamento de capital (RICHARDE, ROCHA e SELA, 2018).

Para Mattei e Silva (2012), o microcrédito significa um instrumento que auxilia a população empreendedora de baixa renda e excluída do mercado tradicional, que vive de forma ilegal a se formalizar perante a lei. O programa PNMPO também tem como objetivo regularizar empreendedores que se encontram na informalidade, e para isso buscou criar o Microempreendedor Individual - MEI, que é uma forma prática de regularizar os microempreendedores, dando oportunidade e recursos a eles.

O microempreendedor individual – MEI é um programa do governo federal, criado pela Lei n. 128 (Brasil, 2008), com o objetivo de incluir e formalizar pessoas que trabalham em alguma espécie de atividade produtiva de microporte, mas que estão informais. Para se enquadrar como microempreendedor, o indivíduo deve possuir faturamento limitado até R\$ 81.000,00 por ano, contratar no máximo um funcionário, não participar como sócio, administrador ou titular de outra empresa e exercer uma das atividades econômicas permitidas ao MEI, como cabelereiro, barbeiro, comerciantes em geral, entre outros. Dessa forma, muitos dos indivíduos que buscam capital para expandir suas atividades por meio do microcrédito, são empreendedores de micro e pequenos negócios, podendo ser informais ou formais, no caso dos formais a maioria se classifica como Microempreendedor Individual - MEI, podendo se encaixar na Lei n. 128 (Brasil, 2008) que regulamenta e traz oportunidades a esse público.

Além desses benefícios acima mencionados, para auxiliar o micro e pequeno empreendedor na tomada do Microcrédito Produtivo Orientado, as instituições microfinanceiras utilizam a figura do agente de crédito que é um profissional habilitado para atuar com a propagação do microcrédito. O agente de crédito desempenha o papel de mediador entre a instituição microfinanceira e o tomador do empréstimo. Segundo Gonzalez, Piza e Garcia (2009, p. 2) “o agente de crédito é o responsável pelo relacionamento entre a instituição e o tomador, com o qual há um constante contato e monitoramento”. Essa atividade que o agente de crédito realiza é como um

*private banking* às avessas, pois mesmo que os montantes sejam de baixo valor, existe o acompanhamento próximo de um profissional qualificado, semelhante aos dos clientes de maior renda. (COSTANZI, 2002; GONZALEZ, 2013; GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; LIMA, 2009).

O objetivo do agente de crédito é garantir a vida saudável do empreendimento e sua adimplência, estabelecendo uma relação profissional e apresentando orientações para seu cliente. Ele é responsável também, por levantar dados sobre os tomadores de crédito, acompanhar e auxiliar clientes, emitir e analisar relatórios técnicos e recuperar crédito de empreendedores inadimplentes. Não é necessário que o agente seja um perito no negócio, porém ele deve auxiliar nas necessidades, conhecer o ambiente e os recursos que estão disponíveis na região em que seu cliente atua, auxiliando na garantia de sucesso do empreendimento (GONZALEZ, PORTO e DINIZ, 2017; LEITE e MONTORO, 2008; LIMA, 2009).

### **3 MATERIAIS E MÉTODOS**

Este artigo possui caráter quali-quantitativo, ou seja, são utilizados tanto formas qualitativas quanto quantitativas de coleta e análise de dados (DAL-FARRA e LOPES, 2013). Segundo Creswell (2007), o método misto, proporciona as pesquisas caráter qualitativo e quantitativo, permitindo que a coleta de vários tipos de dados garanta uma compreensão melhor do problema pesquisado e analisado.

Na pesquisa qualitativa, os dados coletados aparecem sob a forma de transcrições de entrevistas, anotações de campo, entre outros tipos de documentos, buscando a compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, a partir da consideração que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados e analisados (GODOY, 1995). Já na pesquisa quantitativa, segundo Marconi e Lakatos (2003), os processos estatísticos visam reduzir fenômenos de natureza econômica, sociológica, política, entre outras, a termos quantitativos e estatísticos, que auxilia confirmar as relações dos fenômenos entre si e obter generalizações sobre a natureza de determinada ocorrência ou significado. Ambos os métodos, qualitativo e quantitativo, foram utilizados nesse estudo devido ao fato de a coleta de dados envolver, além de entrevistas com funcionários da MCS, entrevistas com um grupo de empreendedores tomadores de microcrédito, necessitando de um tratamento estatístico dos dados.

Os dados foram coletados por meio de fontes secundárias e primárias. A pesquisa com dados secundários ocorreu através de leis e relatórios. Enquanto que a pesquisa com dados primários ocorreu com a coleta de dados na Maringá Crédito Solidário (MCS), instituição de microfinanças, localizada na cidade de Maringá-PR. Para isso, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a gerente operacional e um dos agentes de crédito da instituição. A gerente operacional concedeu uma listagem com os contatos dos clientes ativos, muitos dos quais estavam desatualizados. Mesmo assim, foram realizadas 17 entrevistas estruturadas com microempreendedores clientes da MCS, que utilizam o empréstimo concedido como fomento para atividade produtiva. Parte dessas entrevistas estruturadas foram realizadas por telefone e parte em visita nos próprios empreendimentos de forma acompanhada por um dos agentes de crédito da instituição. A pesquisa foi realizada em outubro e novembro de 2019.

A análise dos dados foi realizada de forma quali-quantitativa, pois a entrevista semiestruturada aplicada na gerente e no agente de crédito foi analisada sob forma qualitativa, já as entrevistas estruturadas realizadas com os clientes empreendedores foram analisadas de forma quantitativa por meio de estatística descritiva. De forma geral, os dados foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo que é considerada por Moraes (1999), como a análise constituída por uma metodologia de pesquisa que busca descrever e interpretar o conteúdo em toda a classe de documentos: “Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum” (MORAES, 1999, p. 2).

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Esta seção, além da apresentação da MCS, traz a análise dos dados coletados, tanto sobre a atuação do agente de crédito como dos benefícios do microcrédito, na visão dos empreendedores.

##### **4.1 A MARINGÁ CRÉDITO SOLIDÁRIO (MCS) E O AGENTE DE CRÉDITO**

Este trabalho utilizou como objeto de estudo a Maringá Crédito Solidário – MCS, instituição criada em 2001 por incentivos advindos da Prefeitura Municipal de Maringá, sob forma de OSCIP, se caracterizando como uma entidade financeira sem

fins lucrativos habilitada pelo PNMPPO, com fundos financeiros provenientes do BNDES. A MCS tem como objetivo disponibilizar microcrédito, promovendo a inclusão financeira de seus clientes e o desenvolvimento de atividades produtivas de micro e pequenos empreendedores, buscando manter a sustentabilidade do modelo de negócio da instituição e do empreendimento que utiliza o pequeno empréstimo. Assim, a instituição cumpre com o papel apresentado por Ribeiro (2009), de fornecer microcrédito aos empreendedores de micro e pequenos negócios, oferecendo a eles a oportunidade de desenvolverem seu empreendimento, com objetivo de que o cliente aplique o crédito de forma correta para o melhor desempenho da atividade econômica.

De acordo com informações fornecidas no site da MCS, a instituição possui quatro linhas de microcrédito ativas, apresentadas no Quadro 2.

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Garantia</b>
Crédito Produtivo Individual ou	Direcionado para indivíduos que possuem atividade produtiva há no mínimo 8 meses.	A garantia pode ser um bem ou um avalista.
Crédito Rotativo	Desenvolvido para clientes da instituição, com foco na possibilidade da troca de cheques.	A garantia pode ser um bem ou um avalista.
Crédito Confiança	Orientado a pessoas que trabalham com carteira assinada, mas que possui alguma atividade produtiva geradora de renda extra.	A garantia é o próprio holerite/salário.
Aval Solidário	Desenvolvido para indivíduos que possuem restrição no nome. Essas pessoas podem formar grupos de 4 a 7 participantes.	A garantia são os próprios membros do grupo.

**Quadro 2: Linhas de microcrédito da Maringá Crédito Solidário.**

Fonte: Elaborado com base no site da instituição (<https://www.creditosolidario.com.br/produtos>, recuperado em julho, 2019) e por entrevista com a gerente da MCS.

Conforme informações obtidas por meio de entrevista realizada junto a gerente da MCS, a instituição atende atualmente cerca de 420 clientes ativos, ofertando crédito de R\$ 500,00 até R\$ 10.000,00. Os contratos possuem duração de 3 a 24 meses, dependendo da finalidade do crédito, podendo ser renovados quantas vezes o cliente precisar, desde que tenha apenas um contrato ativo por vez, ficando a cargo do comitê de crédito da instituição decidir quanto a deliberação do empréstimo. O comitê de crédito é composto pela gerente financeira, pela gerente operacional e pelos dois agentes de crédito da instituição.

O trabalho de agente de crédito é de importância fundamental para a MCS. Dentre as funções desempenhadas por este profissional estão: abertura de novos contratos de microcrédito, cobrança de parcelas atrasadas, renovação de contrato de crédito, nos quais os agentes confirmam os dados a fim de levantar a real necessidade de crédito para a atividade e visitas aos pequenos empreendedores para oferecer o microcrédito e explicar seu funcionamento. Assim, como verificado por Gonzalez, Piza

e Garcia (2009), o qual afirma sobre o papel de mediador que o agente de crédito apresenta frente as negociações com empreendedores, foi constatado que o agente realiza o trabalho de intermediador entre a instituição e o tomador de empréstimo, para abertura e renovação de contrato ou quando julga necessário um acompanhamento próximo.

Essa informação pôde ser confirmada pelos empreendedores, sendo que 60% deles avaliaram o acompanhamento realizado pelo agente de crédito como “bom” e 40% consideraram o acompanhamento “ótimo”. Os empreendedores destacaram que fatores como, o relacionamento próximo e de longo prazo possibilita a liberação do crédito de forma mais ágil e facilitada, ressaltando a importância do acompanhamento feito pelo agente de crédito. Outro destaque foi o atendimento prestado pelo agente de crédito para sanar dúvidas dos clientes, principalmente as voltadas à parte financeira do negócio, estabelecendo uma relação de parceria e confiança.

Esse acompanhamento próximo, observado entre o agente de crédito e o cliente, traz benefícios para ambas as partes. Para os clientes, a tomada de crédito ocorre de forma segura, com juros não tão altos, com possibilidade de escolher o prazo de pagamento e com o acompanhamento de um profissional capacitado. Para a instituição, o contato próximo pelo agente facilita manter maior controle da inadimplência e o estreitamento de laços. De acordo com alguns autores que abordam a teoria do microcrédito, esse acompanhamento próximo auxilia ter um maior entrosamento com a empresa, gerando relações de confiabilidade e responsabilidade entre os dois lados da negociação (COSTANZI, 2002; GONZALEZ, 2013; GONZALEZ e DRIUSSO, 2008; LIMA, 2009).

#### 4.2 BENEFÍCIO DO MICROCRÉDITO ENQUANTO INSTRUMENTO DE FOMENTO AOS MICROEMPREENDEDORES

Para compreender e descrever como o microcrédito auxilia e beneficia os micros e pequenos empreendedores da MCS, foram realizadas entrevistas por contato telefônico e por visitas no negócio dos tomadores, com o acompanhamento dos agentes de crédito da instituição. Foram entrevistados 17 tomadores de crédito que possuem diferentes iniciativas empreendedoras. Dentre os 17 entrevistados, a maioria é do sexo feminino (64,7%), casados (47,06%), com idade variando de 50 a 60 anos (52,94%). A maior parte possui somente o ensino fundamental completo ou incompleto (47%), e 41% o ensino médio completo, como mostra a Tabela 1.

**Tabela 1 - Caracterização dos clientes entrevistados da MCS**

<b>Sexo</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
Feminino	11	64,7%
Masculino	6	35,3%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
<b>Idade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
De 50 a 60	9	52,94%
De 30 a 50	8	47,06%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
<b>Estado Civil</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
Casado	8	47,06%
Solteiro	4	23,05%
Divorciado	3	18%
União estável	1	6%
Não informado	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
Ensino médio completo	7	41%
Ensino fundamental incompleto	4	23,5%
Ensino fundamental completo	4	23,5%
Ensino superior incompleto	1	6%
Ensino superior completo	1	6%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
<b>Cadastro no MEI</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
Não	10	58,8%
Sim	7	41,2%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>
<b>Ramo de atividade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa e cumulativa (%)</b>
Serviço	7	41,2%
Indústria e Comércio	3	17,64%
Indústria	3	17,64%
Comércio	3	17,64%
Comércio e Serviço	1	5,9%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado com base nas entrevistas com empreendedores da MCS.

A maior parte dos entrevistados (58,8%) não possuem cadastro no MEI, atuando de forma informal. No entanto, os empreendedores formais disseram que o microcrédito contribuiu fortemente para saírem da informalidade. Percebe-se que a MCS procura incluir esses empreendedores de baixa renda que trabalham com atividades próprias, sejam formais ou informais, como forma de promover a inclusão financeira, pois, como colocado por Cacciamali, Chahad e Tatei, (2008), esses tomadores, muitas vezes, não possuem garantias, o que não os torna atrativos para as instituições financeiras tradicionais. Dessa forma, a MCS, utiliza o PNMPO, o MEI e o microcrédito como alternativas para incluir esse público, buscando auxiliá-los quanto a formalização de seus empreendimentos (MATTEI e SILVA, 2012).

De acordo com as entrevistas, 41,17% dos empreendedores trabalham sozinhos em suas atividades produtivas, 35,24% trabalham com algum familiar, 17,64% possuem funcionários não registrados (freelancers e representantes

comerciais), e apenas 5,88% dos empreendedores possui funcionário registrado. Também foi observado em visitas, que a maior parte dos entrevistados, utiliza a própria residência como local de funcionamento da atividade ou trabalha com serviços atendendo a domicílio. Sendo assim, dentre os 17 entrevistados, foi constatado que o microcrédito como gerador de empregos a terceiros não é tão bem utilizado e aplicado e o que mais pode-se observar é o microcrédito como geração de renda para o próprio empreendedor e sua família, que muitas vezes auxilia a manter o andamento do empreendimento. Com relação ao ramo de atividade, de acordo com a Tabela 1, a maior parte dos entrevistados, cerca de 41,2%, atua em prestação de serviços, isso pode ser relacionado com o fato de que esse tipo de atividade, normalmente demanda, algum conhecimento específico em alguma área, porém não possui a necessidade de compra de estoque de produtos e nem de equipamentos para a produção de algum bem.

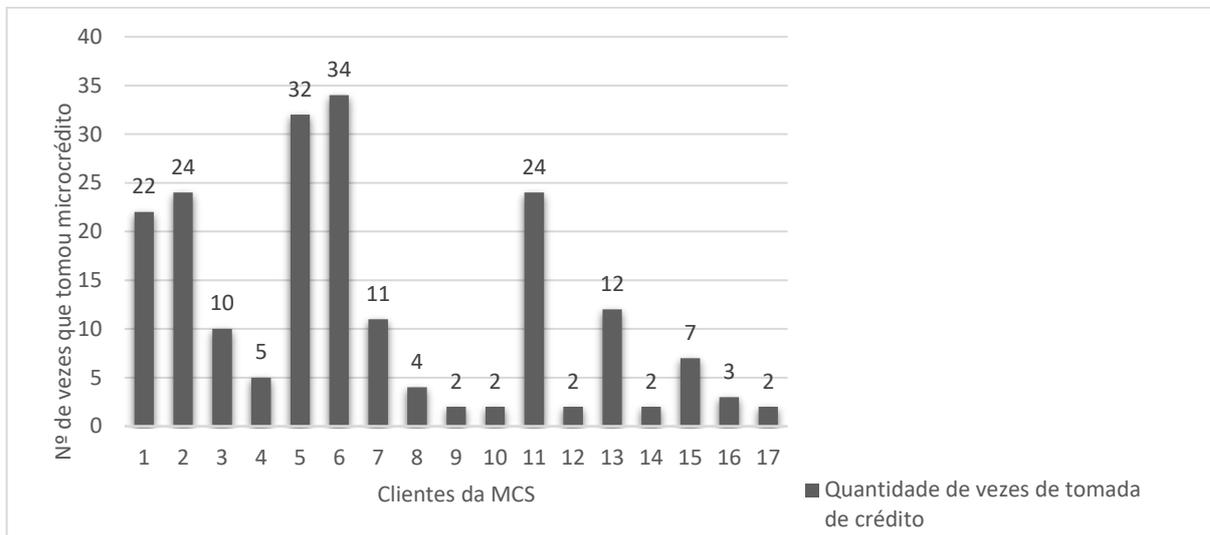
Percebeu-se que os empreendedores utilizam o microcrédito para investimento em diversas iniciativas empreendedoras, relatadas no Quadro 3. Apenas uma das entrevistadas afirmou trabalhar registrado em uma empresa e usar o crédito para investir em atividade extra. Com isso, pode-se perceber a importância do microcrédito como instrumento de democratização de oportunidades de emprego e fomento a pequenas atividades que são a fonte principal de renda de muitos empreendedores de micro ou pequeno porte (COSTANZI, 2002).

<b>Cliente</b>	<b>Atividade específica</b>	<b>Tempo de atuação</b>
Cliente 1	Facção de roupas	Há mais de 10 anos
Cliente 2	Fabricação e venda de enxoval	Há mais de 10 anos
Cliente 3	Facção de roupas	15 anos
Cliente 4	Serviços infantis	Entre 2 e 3 anos
Cliente 5	Venda de móveis, frutas, queijos, legumes, salgados, estopinha, roupas e enxoval	Há mais de 10 anos
Cliente 6	Consultora Natura e produção de doces gourmet	32 anos como consultora Natura e 3 meses com doces gourmet
Cliente 7	Costura e reforma de roupas sob medida	Há mais de 10 anos
Cliente 8	Salão de beleza	Há mais de 10 anos
Cliente 9	Funilaria e pintura de automóveis	27 anos
Cliente 10	Padaria e confeitaria	40 anos
Cliente 11	Conserto de roupas e venda de produtos de beleza.	10 anos com vendas e 20 anos com costura
Cliente 12	Encanador e eletricista	45 anos
Cliente 13	Produção e venda de autopeças	27 anos
Cliente 14	Ensino de música (teclado e órgão)	11 anos
Cliente 15	Fabricação e venda de pães, salgados e bolos	25 anos
Cliente 16	Encanamento e manutenção hidráulica	10 anos
Cliente 17	Manicure e pedicure	18 anos

**Quadro 3: Atividade específica por cliente.**

Fonte: Elaborado com base nas entrevistas com empreendedores da MCS.

Pode-se observar também que a maior parte dos entrevistados trabalha há muitos anos como micro ou pequenos empreendedores, formal ou informalmente, pois somente um deles iniciou a atividade há pouco tempo, cerca de 2 a 3 anos.



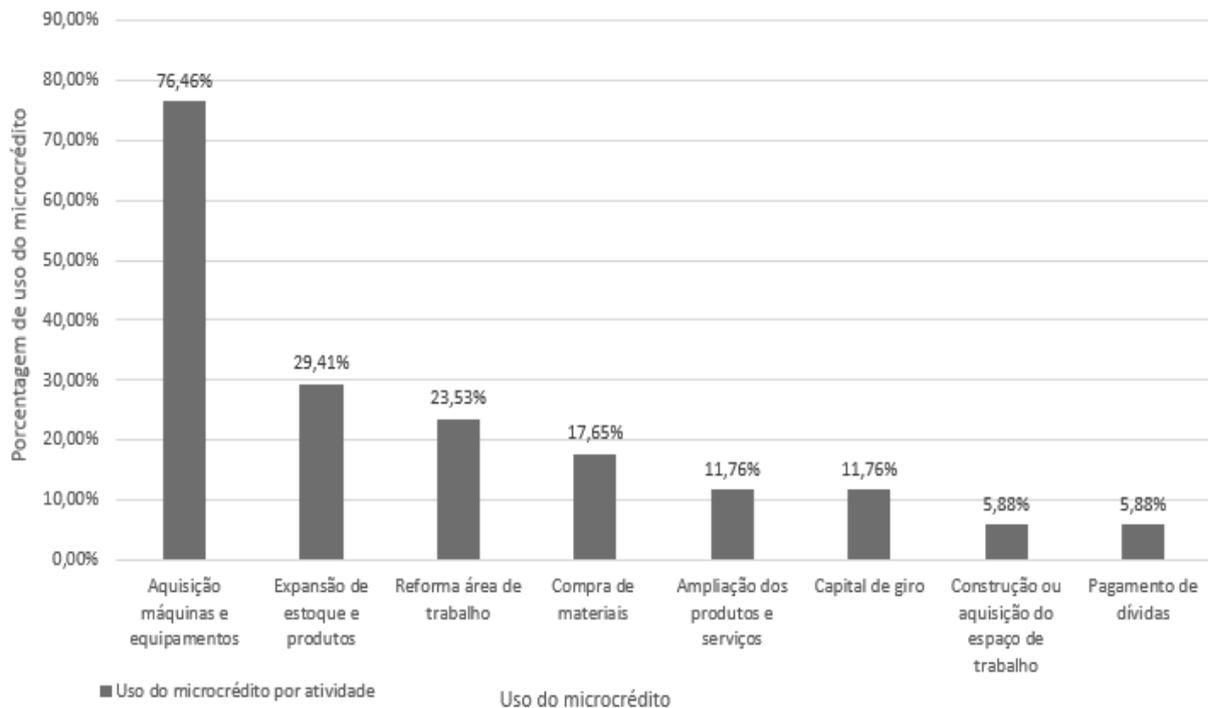
**Figura 1: Quantidade de vezes de tomada de crédito.**

Fonte: Elaborado com base nas entrevistas com empreendedores da MCS.

Outro ponto importante é a quantidade de vezes que o empreendedor tomou crédito na instituição, como mostra a Figura 1: 11,76% dos entrevistados tomaram empréstimo mais de 30 vezes, 17,64% renovaram o contrato entre 20 e 30 vezes, 17,64% tomaram crédito entre 10 e 20 vezes, 52,94% por menos de 10 vezes e, dentre esses pelo menos 29,41% deles tomaram o crédito por somente 2 vezes.

Constatou-se que não há uma relação clara entre quem trabalha há muito tempo como empreendedor e o número de vezes que tomou crédito na MCS, pois existem os que estão há muito tempo trabalhando com determinada atividade produtiva, mas não possuem um relacionamento de longo prazo com a instituição, assim como há aqueles que estão há pouco tempo no mercado, mas que já realizaram vários contratos com a MCS. Apenas um dos entrevistados afirmou já ter tomado crédito em bancos, porém atualmente não utiliza mais, pelo fato de estar com o nome em restrição. Já os outros clientes afirmaram nunca ter tomado crédito em outras instituições por não atenderem critérios ou por causa das parcelas e juros cobrados.

A Figura 2 apresenta a finalidade para qual os empreendedores da instituição utilizaram o microcrédito. Observa-se que, em entrevista, os empreendedores podiam escolher mais de uma opção como resposta.



**Figura 2: Finalidade do uso do Microcrédito.**

Fonte: Elaborado com base nas entrevistas com empreendedores da MCS.

Em entrevista, foi solicitado ao empreendedor que descrevesse a finalidade principal do empréstimo. As respostas, conforme Figura 2, refletem em sua maioria a existência de melhorias diretas na atividade produtiva, como a aquisição de máquinas e equipamentos, compra de produtos para estoque e venda, reformas, materiais, entre outras finalidades. Dessa forma, como destacado por Lima (2009), além de reduzir as desigualdades existentes, o microcrédito viabiliza a expansão de microempreendimentos de forma sustentável e estimula a capacidade empreendedora dos beneficiados, ao fomentar as atividades produtivas.

Dentre os entrevistados, 47,1% dos clientes da MCS considera como “ótimo” os benefícios do microcrédito para a atividade produtiva, 47,1% considera o impacto “bom” e apenas 5,8% considera “razoável”. Analisando a importância que o microcrédito possui para o empreendimento na visão dos entrevistados, pode-se dizer que, de forma geral, o empréstimo concedido alcança os objetivos do microcrédito perante o PNMPO e satisfaz as expectativas quanto a utilização para investimento, geração de renda e promoção da inclusão financeira.

Sobre os benefícios mais relevantes que o microcrédito possibilitou nos empreendimentos dos tomadores de crédito, a maior parte dos clientes relataram que puderam melhorar a atividade produtiva, com aquisição de máquinas e equipamentos,

reformas e construção no espaço de trabalho, expansão de produtos e estoque, facilidade de comprar materiais, aumento da produção e das vendas, agilidade, empreender em casa, juros baixos, pagamento de dívidas, entre outros. Todos relataram mudanças positivas e importantes, e muitos afirmaram, no momento da entrevista, que se não fosse pelo crédito disponibilizado pela MCS talvez não conseguiriam manter a atividade produtiva. Sendo assim, percebe-se a importância do microcrédito tratado como motor de desenvolvimento econômico em uma sociedade de baixa renda que, conforme explanado por Mattei e Silva (2012), o microcrédito é posto como um instrumento retroalimentador que desenvolve os micros e pequenos negócios dos empreendedores de baixa renda e também a sociedade local de forma sustentável.

Dos empreendedores, 75% informaram ter aumento nas vendas ou prestações de serviços após o uso do microcrédito e apenas 25% responderam que após o uso do microcrédito houve queda ou estabilização nas vendas e prestações de serviços. Quanto a lucratividade, 70,6% dos clientes afirmaram que houve aumento de lucro no empreendimento após o uso do microcrédito e 29,4% relataram lucro estabilizado. Quanto ao percentual dos lucros e das vendas, a maior parte dos empreendedores entrevistados não tinham dados ou conhecimento suficiente para informar, pois, um cliente afirmou ter aumentado o lucro em 30%, um alegou que o lucro caiu em 30%, e os demais não souberam informar. Assim, pode-se considerar que, de forma geral, o uso do microcrédito foi benéfico para as atividades produtivas da maioria dos entrevistados, porém a ausência de dados financeiros a respeito do negócio mostra uma falta de conhecimento do próprio empreendedor sobre a situação financeira do negócio, o que pode ser perigoso para o empreendimento. Como apresentado por Vieira e Barbosa (2017), essa falta de controle financeiro básico pode ser explicada devido à grande informalidade presente e a baixa escolaridade dos tomadores, como também pela falta de planejamento e a ausência de conhecimento e controle para discriminar as receitas e despesas provenientes do negócio.

Também foi abordado sobre o impacto gerado pelo microcrédito na vida pessoal dos empreendedores. A maioria deles, 76,5% dos entrevistados, consideraram o impacto do microcrédito como “bom” e 23,5% avaliaram como “ótimo”. O que pode ser destacado, é o fato de todos os clientes da instituição destacarem o microcrédito como algo benéfico, não somente para a atividade produtiva de forma

direta, mas também para a vida pessoal. Os motivos relacionados foram diversos e podem ser observados de acordo com o Quadro 4.

Cliente 1	Maior qualidade de vida.
Cliente 2	Melhora na educação dos filhos, melhora na saúde (planos de saúde, consultas), viagens.
Cliente 3	Horário flexível para cuidar da mãe que está doente; consórcio para carro; compra de móveis e eletrodomésticos para casa.
Cliente 4	Melhoria em saúde (planos de saúde, consultas), viagens.
Cliente 5	Aquisição de automóvel e compra de móveis para casa.
Cliente 6	Melhoria em saúde (planos de saúde, consultas, cirurgia), viagens.
Cliente 7	Não respondeu.
Cliente 8	Pagamento de dívidas e possibilidade de realizar a construção do salão.
Cliente 9	Melhoria em saúde (planos de saúde, consultas), carteira de automóvel do filho e pagamento de contas.
Cliente 10	Pagamento de dívidas.
Cliente 11	Aquisição de automóvel.
Cliente 12	Planejamento da casa própria; compra de materiais e investimentos.
Cliente 13	Espaço próprio para trabalho e chácara de lazer para alugar.
Cliente 14	Consegue se manter financeiramente e aprimorar os estudos musicais.
Cliente 15	Realização de reformas na casa e construção de um salão de beleza para a filha.
Cliente 16	Aquisição de automóvel e viagens.
Cliente 17	Não respondeu.

**Quadro 4: Importância do microcrédito para a vida pessoal.**

Fonte: Elaborado com base nas entrevistas com empreendedores da MCS.

De forma geral, o apresentado no Quadro 4, mostra que o microcrédito foi importante para vida pessoal dos entrevistados de diferentes formas, muitos conseguiram adquirir maior estabilidade financeira, cuidar da saúde e outros conseguiram adquirir automóvel e casa. Isso vai de encontro com Gonzalez (2013), expondo que o microcrédito ao gerar uma solução para a escassez de crédito destinado a população mais carente, permite a criação de instrumentos para gerar trabalho e renda, quebrando, dessa forma, o ciclo vicioso no qual os pobres não acumulam ativos por não dispor de crédito e não dispõem de crédito por não ter ativos.

Foi questionado também a opinião que os empreendedores possuem em relação aos juros cobrados pela MCS, de 3,98%. Dos entrevistados, 29,4% considera “razoável” o percentual de juros cobrados, 29,4% julga como “média”, 23,5% considera “baixa”, 11,8% como “bom” e 5,90% dos entrevistados percebe como “alta”. Portanto, não concordam que está totalmente baixa quando comparada com demais instituições financeiras, porém não consideram alto o suficiente para desistirem de requerer o microcrédito pela MCS. Mencionam que encontram bom atendimento e praticidade na MCS para realizarem o empréstimo, contando com o fato que a instituição negocia o melhor prazo de pagamento. Isso explica o porquê, mesmo os

clientes considerando as taxas de juros não tão baixas, decidem tomar crédito e ficam satisfeitos com o serviço prestado na instituição.

De forma geral, a maior parte dos clientes experimentaram dificuldades para realizar o pagamento do microcrédito, representando 62,5% dos entrevistados, já 25% afirmaram ter apuros em algumas parcelas e, somente 12,5% relataram não possuir nenhuma tribulação para pagar o empréstimo. Os motivos principais da dificuldade de pagar o microcrédito foram relacionados a diversas causas, como problemas de saúde, queda nas vendas, sazonalidade, juros, dívidas e falta de controle financeiro. Apesar das dificuldades, muitos dos clientes entrevistados afirmaram que possuem alta possibilidade de realizarem novamente o contrato de microcrédito. Sendo que 5,85% dos entrevistados assinalaram que a chance é muito alta, 47,1% relataram possuir alta probabilidade, 41,2% alegaram ter expectativa média e 5,85% relataram ter baixa possibilidade de firmar novo contrato com a MCS. Em entrevista, os empreendedores citaram o acompanhamento do agente de crédito, a praticidade e agilidade da MCS, a escolha dos prazos de pagamento e a possibilidade de realizar negociação de parcelas em atraso, como fatores determinantes de escolha para firmar novamente contrato de microcrédito com a instituição.

Assim, como a maior parte contrataria novamente, todos os 17 entrevistados afirmaram que recomendariam o crédito ofertado pela instituição para algum familiar ou amigo. Dentre os motivos de recomendarem, estão: experiência própria do bom funcionamento; juros razoáveis quando comparado com outras instituições financeiras; bom atendimento; empréstimo desburocratizado e prático; auxílio em emergências e; troca de cheques. Com os motivos apresentados, pode-se observar que os clientes da instituição estão satisfeitos com o microcrédito disponibilizado, por causa dos inúmeros benefícios que ele traz e também pela praticidade e atendimento da instituição.

Portanto, de acordo com informações obtidas em entrevista, pode-se destacar, de uma forma geral, que o microcrédito é benéfico e auxilia os micro e pequenos empreendedores a desenvolverem atividades geradoras de renda, além de possibilitar melhor qualidade de vida e inclusão financeira. Conforme explanado por Costanzi (2002), o microcrédito foca em três pontos fundamentais, que são: foco nos empreendedores de baixa renda, foco na forma diferenciada de entrega do crédito e, por fim, o microcrédito é considerado como um mecanismo autossustentável para o combate à pobreza e à inclusão social. Esses fatores foram observados na realização

da pesquisa e mostram que o microcrédito é um importante instrumento de fomento e estímulo ao empreendedorismo e aos novos negócios, contribuindo para a geração de renda e, conseqüentemente, para o desenvolvimento de uma localidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo procurou ressaltar a importância do microcrédito, que se comporta como um crédito de pequeno montante ofertado a micro e pequenos empreendedores, para gerar trabalho, renda e inclusão financeira. O objetivo, no âmbito geral, foi de analisar a atuação de uma instituição de microfinanças e compreender como o microcrédito auxilia os empreendedores, tomadores de crédito por esta instituição, a desenvolverem atividades produtivas de micro e pequeno porte.

O objeto escolhido para o estudo foi a Maringá Crédito Solidário, que é uma instituição financeira, habilitada pelo PNMPO a oferecer créditos de baixos valores a pequenos empreendedores. Os dados foram coletados por meio de entrevistas com a gerente operacional, um agente de crédito e com empreendedores tomadores de crédito da instituição. Também houve o acompanhamento de visitas aos tomadores de empréstimo junto ao agente de crédito.

A pesquisa mostrou que o microcrédito é visto como benéfico pelos empreendedores, pois a maior parte dos entrevistados mencionaram ter aumento nas vendas e nos lucros após o uso do microcrédito. Entretanto, foi percebido muita dificuldade e desconhecimento da parte financeira do próprio negócio. Como forma de amenizar esse problema, foi verificado que a instituição oferece cursos e também conta com a figura do agente de crédito para tirar dúvidas e auxiliar no controle financeiro e operacional.

A maior parte dos empreendedores, afirmaram terem possuído uma experiência positiva com o microcrédito e a maioria considerou a probabilidade de realizar novamente o contrato com a instituição, devido ao bom atendimento e agilidade na liberação do crédito. Todos os clientes entrevistados, afirmaram que é possível indicar o microcrédito para familiares, amigos e conhecidos. Outro ponto a ser destacado é o relacionamento de longo prazo que a intervenção do agente de crédito proporciona à instituição com o tomador de empréstimo. Como citado em entrevista, os clientes da MCS veem o trabalho do agente de crédito como essencial, principalmente pelo acompanhamento e auxílio em questões financeiras. Além disso, a taxa de inadimplência gira em torno de 3,18%, considerada relativamente baixa,

mostrando que a metodologia diferenciada de trabalhar com o microcrédito tem gerado resultados positivos.

Assim, de forma geral, os empreendedores avaliaram que o microcrédito trouxe muitos benefícios, pois conseguiram utilizar o crédito para a finalidade correta e impulsionar suas atividades. Os benefícios gerados para o empreendimento refletiram na vida pessoal, pois muitos dos empreendedores afirmaram melhorias na qualidade de vida, conseguindo realizar compra de imóvel e automóvel, melhorar o estudo dos filhos, plano de saúde, entre outros.

Embora esse estudo tenha cumprido com os objetivos propostos, algumas limitações merecem ser destacadas. A MCS não mantém contatos atualizados dos seus clientes, o que inviabilizou a realização da coleta de dados com uma amostra representativa. Também não realiza avaliação do programa, o que seria de grande importância para analisar o impacto do PNMPO, enquanto uma política pública. Como sugestões de possíveis estudos futuros na área, pode-se considerar a realização da pesquisa com clientes dos grupos de aval solidário da MCS ou outra instituição. Pode-se também aplicar a pesquisa em outra instituição que ofereça microcrédito, e, por fim, podem ser realizados estudos sobre outros serviços que as microfinanças propõem, bem como suas contribuições para os microempreendedores de baixa renda.

## **ABSTRACT**

This article deals with microcredit, characterized by small loans used to foster productive activity and financial inclusion to the low-income public. Thus, this article aims at analyzing the performance of a micro-financial institution, Maringá Crédito Solidário (MCS), and understanding the importance of microcredit to entrepreneurs in the development of their productive activities. The study has a quali-quantitative character, being collected data from secondary sources, through bibliographic and documentary research, and primary sources, through interviews with the operational manager, credit agent and clients of the institution. In addition, the work performed by the credit agent was observed through visits to the enterprises. The results present benefits to micro and small entrepreneurs, such as: improvement in the production process, acquisition of equipment and materials, and, consequently, improvement in the quality of life. It also demonstrated that the assistance of credit agents is fundamental for business development.

**Keywords:** Microfinance; Microcredit; Entrepreneurship; Financial Inclusion; Low income.

## REFERÊNCIAS

CACCIAMALI, Maria Cristina; CHAHAD, José Paulo Zeetano; TATEI, Fábio. Microfinanças e Política Pública na América Latina. **Cadernos ROLAM/USP**, Ano 8. Vol. 1. 2008, p. 149-172.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Brasil. **Lei nº 11.110, de 25 de abril de 2005**. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2005/lei-11110-25-abril-2005-536683-publicacaooriginal-27600-pl.html>> Acesso em maio de 2019.

COSTANZI, Rogério Nagamine. Microcrédito no âmbito das políticas públicas de trabalho e renda. **Mercado de Trabalho – Conjuntura e Análise**. N. 18, fevereiro de 2002.

CRESWELL, John W. Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto. In: **Projeto de pesquisa métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2010.

DAL-FARRA, Rossano André; LOPES, Paulo Tadeu Campos. Métodos mistos de pesquisa em educação: pressupostos teóricos. **Nuances: estudos sobre Educação**, v. 24, n. 3, p. 67-80, 2013.

FREITAS, Alair Ferreira de. Organizações de microfinanças: inovações e desafios para a inclusão financeira. **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 39-54, 2013.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GONZALEZ, Lauro. Microcrédito nas cooperativas: um estudo exploratório. In: ENCONTRO DA ENANPAD, 27, 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2013.

GONZALEZ, Lauro; DRIUSSO, Marcelo. Inovações no microcrédito. **Gvexecutivo**. V. 7, N. 3, maio/jun. 2008.

GONZALEZ, Lauro; PIZA, Caio Toledo; GARCIA, Daniel Bruno. Sinergia entre microsseguro e microcrédito e o crescimento dos mercados no Brasil. **Revista Brasileira de Risco e Seguro**, v. 5, n. 10, p. 45-84, 2009.

GONZALEZ, Lauro; PORTO, Lya; DINIZ, Eduardo Henrique. Microcrédito produtivo no Brasil: Histórico recente e condicionantes de desenvolvimento. **Cadernos de Gestão Pública e Cidadania**, v. 22, n. 72, p. 184-204, maio-agosto, 2017.

GREATTI, Ligia; SELA, Vilma Merer. Análise da atuação da Maringá Crédito Solidário como instituição de fomento ao microcrédito (DE 2001 A 2015). **Revista UNIFAMMA**, v. 16, n. 1, 2017.

KELLY, V. L. de A.; FONSECA, A. C. P. D. da; SAUERBRONN, F. F. O papel social do microcrédito: estudo sobre o projeto CDD–Cidade de Deus (The social role of

microcredit: study on the CDD–Cidade de Deus Project). **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, v. 24, n. 77, 2018.

LEITE, Carlos; MONTORO, Fernando Antonio Franco. A importância do microcrédito para o desenvolvimento econômico e social e o Banco do Povo Paulista. **Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito**, Rio de Janeiro, 2008.

LIMA, Shanna Nogueira. Microcrédito como política de geração de emprego e renda. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 32, n. 47, p. 76, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTEI, Lauro; SILVA, Ronei Antonio da. O papel do microcrédito no ambiente local: evidências a partir do programa banco da família. **Florianópolis: UFSC**, 2012.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Brasil. **Lei nº 13.636, de 20 de março de 2018**. 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 maio de 2019.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Brasil. **Lei nº 128, de 19 de dezembro de 2008**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/LCP/Lcp128.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp128.htm)> Acesso em julho de 2019.

RIBEIRO, Daniel de Araújo. Microcrédito como meio de desenvolvimento social. **Nova Lima: Faculdade de Direito Milton Campos**, 2009.

RICHARDE, Ana Paula Merenda; ROCHA, Sarah de Oliveira; SELA, Vilma Meurer. A atuação da Fomento Paraná como canal de inclusão financeira de micro e pequenos empreendimentos no estado do Paraná. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v. 4, n. 2, p. 103-116, 2018.

SANTOS, Ana Lucia Carvalho, et al. Efeitos de mudanças regulatórias no microcrédito no desempenho financeiro e social de cooperativas de crédito brasileiras. **Revista Contabilidade & Finanças – USP**, v. 30, n. 81, p. 338-351, setembro-dezembro, 2019.

VIEIRA, Leandro Martins; BARBOSA, Francisco Vidal. 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. 02-15, janeiro-março, 2017.

YOKOMIZO, Cesar Akira et al. Tecnologias de informação e comunicação na oferta de serviços financeiros para a população de baixa renda: os correspondentes bancários do Banco Lemon. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management (Online)**, v. 7, n. 3, p. 599-618, 2010.